



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

2018



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira (ADSL) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o ISS,I.P./Centro Distrital de Leiria, em 29/05/2002 e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos:

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
4. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
5. Orientação Técnica, Circular n.º 4, de 16/12/2014;
6. Orientação Técnica, Circular nº 5 de 23/12/2014;
7. Decreto – Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro;
8. Protocolo de Cooperação em vigor;
9. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
10. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
11. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
12. Portaria n.º 100/2017 de 7 de março - Regula as regras para alargamento da cooperação com as IPSS;

13. Compromisso de Cooperação Para o Sector Social Solidário;

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD) da ADSL assegura a prestação dos seguintes serviços/atividades:
 - 1.1. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - 1.2. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 1.4. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda os seguintes serviços/atividades:
 - 2.1. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - 2.2. Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - 2.3. Cedência de ajudas técnicas, de acordo com a capacidade da ADSL;
 - 2.4. Apoio psicossocial;
 - 2.5. Prestação de pequenos cuidados de saúde e/ou ajuda na toma de medicação;
 - 2.6. Realização de serviços externos e disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - 2.7. Festas, convívio e participação em passeios, excursões ou outros eventos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

Serão consideradas prioritárias, logo, com preferência de admissão, as situações sociais com maior carência de apoio, em que se verifique:

1. Inexistência de familiares ou de relações de vizinhança;
2. Existência de isolamento social;
3. Existência de relações de conflito entre família/idoso com abandono do idoso pela família ou rejeição da família pelo idoso.

São condições de admissão no SAD da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Não se encontrar em situação de grande dependência ou com exigência de cuidados permanentes de terceiros;
3. Manifestar vontade em beneficiar deste serviço;
4. Indivíduos e famílias que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.7. Declaração assinada pelo cliente/representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.8. Outros documentos considerados pertinentes.

-
2. O período de candidatura decorre no Gabinete de Ação Social da instituição, de segunda a sexta-feira, das 9.30 às 13 horas e das 14:00 às 17h30horas.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no Gabinete de Ação Social da Associação.
 4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a curatela.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

Os critÉrios de prioridade na admissão dos utentes estão elencados de 1 a 5, correspondendo o valor mais elevado às situações de maior premÊncia, ou seja situações social e/ou economicamente mais desfavorecidas, sendo a selecção dos candidatos feita com base no somatório dos vários critÉrios.

1. Pessoas em risco de emergÊncia social ou em situação economicamente desfavorecida; - 5
2. Idosos em situação de isolamento social ou geográfico; - 4
3. Pessoas com inexistÊncia ou reduzida retaguarda familiar ou outros suportes que possam assegurar as necessidades básicas quotidianas; - 3
4. Ter um familiar na instituição; - 2
5. Ser sócio da instituição; - 1

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável tÉcnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira, ou o elemento responsável pela área social, após visita domiciliária e parecer do TÉcnico;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.

4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção da ADSL e da Direção Técnica, tendo o processo, tramitação idêntica às restantes situações;

5. No ato da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento a novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Ser entregue ao cliente e/ou familiar a fotocópia do regulamento interno da respetiva resposta social;

2. Ser elaborado pelo Técnico Superior de Serviço Social em conjunto com o cliente e/ou família o plano de cuidados;

3. Deverá ser celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o cliente ou representante legal;

4. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;

5. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;

6. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas atividades desenvolvidas;

7. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;

8. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo desta.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

1.1. Ficha de Inscrição;

1.2. Contrato de prestação de serviços, assinado pelas partes contratantes;

1.3. Dados de Identificação;

1.4. Identificação, morada e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros) a contactar em caso de emergência;

-
- 1.5. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, ou outra);
 - 1.6. Fichas de entrevista pré-diagnóstica e de avaliação diagnóstica;
 - 1.7. Resultado do programa de acolhimento inicial;
 - 1.8. Plano de desenvolvimento individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - 1.9. Os vários registos de prestações de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas e permanências na ADSL;
 - 1.10. Registo da cessação do contrato, com data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
 2. O processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e da responsabilidade do Diretor(a) Técnico(a), garantindo-se a sua confidencialidade.
 3. Cada processo é permanentemente atualizado.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Após a receção dos dados da candidatura, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização de acordo com a ficha de inscrição, ficha de critérios de seleção e priorização;
2. Sempre que necessário poderão ser realizados contactos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura;
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto;
4. Após análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, para aprovação pela Direção. O relatório será elaborado no prazo máximo de 10 dias úteis, sendo posteriormente encaminhado para a Direção da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira, para decisão.
5. Após a receção do relatório técnico, a Direção da Instituição dispõe de cinco dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão;
6. Aquando da não admissão na Instituição por ausência de vaga, a equipa técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta social de SAD.
7. A Inscrição do candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.

-
8. Sempre que solicitado, a equipa técnica informa o candidato da posição na lista de espera;
 9. A Instituição, mensalmente, procede à atualização da lista de espera, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou por ter expirado o período válido de inscrição (um ano).

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado no Largo da Associação, Loureira, 2495-122 Santa Catarina da Serra e as suas instalações são compostas por:

1. Secretaria;
2. Gabinete de Ação Social;
3. Áreas de apoio aos clientes e colaboradores (cozinha e respetivas arrecadações, sanitários e sala de pessoal).

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O SAD da ADSL funciona de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados.
2. O horário de funcionamento é das 9.00 às 13.30 e das 15.00 às 18.00 horas.

NORMA XIV

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

Para efeitos de prestação de serviços, o utente poderá entregar uma cópia da chave do seu domicílio à Instituição. Assim, será preenchido um modelo próprio, ficando a chave à guarda da Instituição, a qual se compromete a utilizá-la em exclusivo para a prestação do serviço. No caso da cessação do serviço a Instituição obriga-se à restituição da referida chave.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no período que decorre entre o dia 25 do mês em curso e o dia 10 do mês seguinte, nos serviços administrativos da Instituição.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

A tabela de comparticipações familiares, relativamente ao funcionamento do SAD, é aplicada de acordo com a legislação/normativos em vigor (Orientação Técnica, Circular n.º 4, de 16/12/2014), e encontra-se disponível para consulta no placard da instituição.

1. A comparticipação familiar devida pela utilização do SAD é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, em conformidade com a onerosidade dos serviços prestados, de acordo com um intervalo de percentagens entre os 40% e os 75%.
2. Em regra, a percentagem a aplicar se for contratualizado um serviço dos considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas (alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa) é de 40%. Por cada outro serviço contratualizado, dos considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, haverá um acréscimo de 5 %, na percentagem a aplicar sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 3.
3. A percentagem a aplicar poderá ser ajustada em função da frequência e onerosidade de cada serviço prestado, ou de outros serviços solicitados, até ao limite de 75%.
4. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento per capita de cada família, atendendo-se aos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas, nunca ultrapassando o valor do custo médio real do cliente na resposta social;
5. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º Grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

-
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
6. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art. º 5. º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

-
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação económica do agregado familiar.
 8. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento apresentadas, serão efetuadas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, podendo a Associação convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
 9. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
 10. A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado no SAD, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério do Emprego, Solidariedade e Segurança Social.
 11. Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do SAD, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram o SAD nesse ano.
 12. Perante ausência de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser efetuada uma análise individual do caso.
 13. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado em conformidade com o disposto na Orientação Técnica, Circular n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social, de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12} - D$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento "*per capita*" mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

14. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) As despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (mediante apresentação de declaração médica comprovativa e de outros documentos considerados pertinentes);
 - e) As comparticipações pagas por descendentes ou outros familiares na resposta social ERPI.
15. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
16. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), do ponto 14, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
17. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, ou anualizados, por cada um dos seus elementos.
18. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas junto da Direção Técnica ou nos serviços administrativos da Instituição.
19. Existirá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal nos casos em que o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
20. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
21. A atualização das comparticipações familiares deverá ser efetuada anualmente conforme previsto no n.º 10.1 da Circular de Orientação Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social.

22. A comparticipação familiar será atualizada sempre que houver alteração dos rendimentos, dos serviços prestados ou do agregado familiar, conforme previsto no número 10.2 da Orientação Técnica, Circular n.º 4 de 16/12/2014 da DGSS.

23. A desistência definitiva do cliente deve ser comunicada por escrito, até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento de 90% da mensalidade do mês seguinte.

24. Todas as atividades e despesas complementares para além dos serviços enunciados na Norma IV ficarão a cargo do cliente ou representante legal, nomeadamente:

- a) Frequência de consultas externas de especialidade;
- b) Aquisição de medicamentos e fraldas;
- c) Cuidados específicos como cabeleireiro, calista, barbeiro e outros;
- d) Despesas inerentes à frequência de atividades lúdicas, sócio-recreativas e culturais.

25. Todos os serviços extra são facultativos e o seu acesso será definido junto do Técnico Superior de Serviço Social.

NORMA XVII

Refeições

As refeições serão distribuídas à hora de almoço e do jantar, sendo respeitadas as indicações médicas acerca de dietas ou de outros regimes de alimentação especial.

A ementa semanal é afixada em placard na entrada da instituição e distribuída aos utentes.

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

Os clientes participarão na elaboração do plano de atividades/serviços a desenvolver de acordo com os seus interesses. As atividades/serviços a desenvolver serão divulgados e adequados às necessidades e capacidades dos clientes.

NORMA XIX

Passeios/Deslocações

A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento/serviço terão em conta as condições de segurança dos clientes. Será promovida a participação dos clientes na programação e decisão dos locais a visitar.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

O Quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado no placard à entrada da instituição, com a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor para a resposta social SAD.

NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica do SAD compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no placard à entrada da instituição.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada preservada e respeitada;
- h) Apresentar reclamações sobre o serviço.

NORMA XXII
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Solicitar a essa mesma equipa, apenas funções do âmbito das suas competências;
- c) Participar nos custos da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e o contrato estabelecido com a Instituição;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- e) Indemnizar a instituição do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nos equipamentos;
- f) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Instituição, até ao dia 15 do mês anterior ao da saída do SAD, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento de 90% da mensalidade do mês seguinte;
- h) Apresentar reclamações/sugestões sobre o funcionamento do serviço.

NORMA XXIII
Direitos da Família

Com o intuito de manter uma relação estreita com o Idoso a seu cargo, são direitos da família:

- a) Ter conhecimento do presente regulamento interno;
- b) Obter informação adequada sobre o cliente de que é responsável;
- c) Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas aos clientes e suas famílias.

NORMA XXIV
Deveres da Família

São deveres da família:

- a) Responsabilização no cumprimento dos quantitativos mensais e outras eventuais despesas a pagar à Instituição;
- b) O contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitada a comparecer para tratar de assuntos relativos ao cliente a seu cargo;
- c) Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos clientes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas, de especialidade, realização de exames, etc.);
- d) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;

-
- e) Prestação de informação e avaliação do funcionamento do serviço;
 - f) Em caso de falecimento do familiar que se encontre responsável pelo cliente perante Instituição, providenciar-se-á junto de outros familiares, com vista a ser encontrado um novo responsável.

NORMA XXV
Direitos da ADSL

São direitos da ADSL:

- a) Ser tratado com respeito e dignidade bem como todos os demais colaboradores;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- f) Suspender este serviço sempre que os clientes violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVI
Deveres da ADSL

São deveres da ADSL:

- a) Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados;
- c) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- d) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação aos clientes;
- f) Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Assegurar a existência dos recursos humanos necessários ao bom funcionamento do SAD, de acordo com a lei;
- j) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos;

-
- k) Assegurar o normal funcionamento do SAD.

NORMA XXVII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente e entregue cópia ao utente/familiar.

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excecionalmente quando o cliente se encontra hospitalizado, de férias, ou por outros motivos que sejam considerados justificativos;
2. O pagamento da mensalidade do cliente poderá sofrer alterações de acordo com o estipulado na Norma XVI, ponto n.º 19.

NORMA XXIX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por morte – a qual a Instituição comunicará à família de imediato se tal vier a acontecer durante a permanência das ajudantes de ação direta no domicílio do cliente;
- b) Por desistência – o cliente tem de informar a Instituição por escrito até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento de 90% da mensalidade do mês seguinte.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ADSL possui livro de reclamações, o qual poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou dos Serviços Administrativos da Instituição.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social, nomeadamente o Centro Distrital de Leiria.

NORMA XXXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIV

Disposições Complementares

O Serviço de Apoio Domiciliário encerra aos fins-de-semana, feriados e em todas as situações que se revele necessário, por decisão da Direção.

NORMA XXXV

Foro Competente

Em caso de conflito o foro competente é o Tribunal Judicial da comarca de Leiria.

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

Aprovado em reunião de Direção de 05/06/2018

A Direção

