

ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA LOUREIRA



# REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **SAD**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A **ADSL - Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira**, adiante designada por ADSL, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 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 119/83, de 25 de fevereiro articulado com o Decreto-Lei 172-A/2014 de 14 de novembro, e Lei 76/2015, de 28 de julho - Estatuto das IPSS;
- 2.** Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 04 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- 3.** 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;
- 4.** Orientação Técnica, Circular n.º 4, de 16/12/2014;
- 5.** Guião Técnico – Serviço de Apoio Domiciliário – Ex – Direção Geral de Ação Social
- 6.** Acordo de Cooperação em vigor;
- 7.** Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- 8.** Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- 9.** Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho;
- 10.** Portaria 196-A/2015 de 01 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho;
- 11.** Portaria 296/2016 de 28 de novembro - 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.** Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/6 – Livro de reclamações com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 DR N.º 49/2020, Série I de 03-10 PCM – Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;



13. Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 – Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
14. Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela lei n.º 103/2015 de 24 de agosto e pela Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais.

### **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. Alimentação (confeção e distribuição de refeições), respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.2. Apoio nas refeições;
  - 1.3. Cuidados de higiene, cuidados de imagem e conforto pessoal;
  - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.5. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - 1.6. 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 poderá ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - 2.1. Apoio psicossocial;
  - 2.2. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
  - 2.3. Administração de terapêutica quando prescrita;
  - 2.4. Cedência de ajudas técnicas, de acordo com a capacidade da ADSL;
  - 2.5. Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;



**2.6.** Realização de serviços externos e disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;

**3.** O SAD poderá ainda disponibilizar outro tipo de serviços/atividades complementares, a definir junto da Direção Técnica, que não se encontram incluídos no valor da comparticipação mensal, nomeadamente:

**3.1.** Transporte e acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

**3.2.** Refeição extra para o fim-de-semana;

**3.3.** Festas, convívio e participação em passeios, excursões ou outros eventos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

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 excecionais 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 do 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 aplicável;
- 1.2.** Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando aplicável;
- 1.3.** Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando aplicável;



- 1.4.** Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5.** Boletim de vacinas atualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, com respetiva medicação e posologia, 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 de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00h.
  - 3.** A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no Gabinete do Técnico Superior de Serviço Social (Diretora Técnica),
  - 4.** Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que regule a representação do Cliente;
  - 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 clientes 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 e, quando tal se justifique, a submete-la à decisão da Direção.
- 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 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 será efetuado pela Equipa Técnica e envolve os 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.** Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente, quando aplicável;
  - 1.11.** 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**

### **Lista 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, 2495-147 Santa Catarina da Serra e as suas instalações são compostas por:

**Cave:** Garagem, arrumos, sanitários e cozinha;

**R/C:** Secretaria, gabinete de atendimento do SAAS, creche, cozinha e respetivas arrecadações, sanitários, vestiários e arrumos

**1.º Andar:** Sala de reuniões da Direção da Instituição, sala de arquivo, arrumos, Centro de Dia, ginásio, sanitários e gabinete da Diretora Técnica

##### **NORMA XIII**

###### **Horários de Funcionamento**

1. A resposta social de SAD funciona de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, das 08.30 às 13.30 e das 15.30 às 18.00 horas

2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09.00 às 12.30 e das 14.00 às 18.00

##### **NORMA XIV**

###### **Depósito e Guarda dos Bens do Cliente**

Para efeitos de prestação de serviços, o cliente 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. Simultaneamente é efetuado o pagamento dos serviços extra prestados e dos produtos de apoio à funcionalidade e autonomia fornecidos ao longo do mês, discriminados no recibo.

## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de SAD é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar;
2. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação da percentagem de 40% a 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

N.º de Serviços	Total (%)
2	40%
3	45%
4	50%
5	55%
6	60%
7	65%
8	70%
9 ou mais	75%

3. Todos os serviços complementares são facultativos e o seu acesso será definido junto do (a) Técnico (a) Superior de Serviço Social;
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 ADSL 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 superior 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 participações 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 participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, ou anualizados, por cada um dos seus elementos.

**18.** O não pagamento das participações mensais confere o direito à Direção de suspender os Serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;

**19.** Sempre que se verifiquem ausências, estas devem ser comunicadas junto da Direção Técnica ou nos serviços administrativos da Instituição.



20. Existirá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal nos casos em que o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
21. Existirá uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal, nos casos em que o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda um mês;
22. 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.
23. A atualização das comparticipações familiares será efetuada anualmente, no mês de julho;
24. A comparticipação familiar será atualizada sempre que houver alteração dos rendimentos, dos serviços prestados ou do agregado familiar, conforme previsto no 10.2 da Orientação Técnica, Circular n.º 4 de 16/12/2014 da DGSS;
25. 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.

#### **NORMA XVII**

##### **Refeições**

A alimentação diária é distribuída no domicílio do Cliente no período compreendido entre as 12.00 horas e as 13.30 e as 17.00 horas e as 18.00 horas, sendo respeitadas as indicações médicas acerca de dietas ou de outros regimes de alimentação especial, bem como as boas práticas de higiene e segurança alimentar;

A ementa semanal é afixada em local visível, na entrada da instituição, e facultada aos clientes que a solicitarem.

#### **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**

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



2. Os passeios / deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos Clientes;
3. Sempre que necessário ou conveniente, a participação do Cliente em passeios ou deslocações será precedida de autorização dos respetivos familiares ou Representantes;
4. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os Clientes são sempre acompanhados pelas colaboradoras da Instituição.

#### **NORMA XX**

##### **Quadro de Pessoal**

O Quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado no placard da 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 (a) técnico (a) das áreas das ciências sociais, nos termos do guião técnico para “Serviço de Apoio Domiciliário”, elaborado pela Direção Geral de Ação Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, em dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no placard da entrada da instituição.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXI**

##### **Direitos dos Clientes**

###### **São direitos dos clientes:**

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. 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;
3. 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;



4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
6. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
7. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada preservada e respeitada;
8. Apresentar reclamações sobre o serviço.

#### **NORMA XXII**

##### **Deveres dos Clientes**

##### **São deveres dos clientes:**

1. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Solicitar a essa mesma equipa, apenas funções do âmbito das suas competências;
3. Participar nos custos da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com as tabelas de participação em vigor e o contrato estabelecido com a Instituição;
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
5. Indemnizar a instituição do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nos equipamentos;
6. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
7. 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;
8. 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:**

1. Ter conhecimento do presente regulamento interno;
2. Obter informação adequada sobre o cliente de que é responsável;
3. Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas aos clientes e suas famílias.



#### **NORMA XXIV**

##### **Deveres da Família**

###### **São deveres da família:**

1. Responsabilização no cumprimento dos quantitativos mensais e outras eventuais despesas a pagar à Instituição;
2. O contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitada a comparecer para tratar de assuntos relativos ao cliente a seu cargo;
3. Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos clientes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas, de especialidade, realização de exames, etc.);
4. Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
5. Prestação de informação e avaliação do funcionamento do serviço;
6. 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:**

1. Ser tratado com respeito e dignidade bem como todos os demais colaboradores;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
6. 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:**

1. Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno;





2. Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados;
3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
4. Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação aos clientes;
6. Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Assegurar a existência dos recursos humanos necessários ao bom funcionamento do SAD, de acordo com a lei;
10. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos;
11. Assegurar o normal funcionamento do SAD.

#### **NORMA XXVII**

##### **Direitos dos colaboradores**

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;
2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Deveres dos colaboradores**

1. Os colaboradores deverão respeitar os Clientes, garantindo os seus direitos;
2. Os colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;
3. Os colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
4. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.



## **NORMA XXIX**

### **Direitos dos voluntários**

#### **Os voluntários têm o direito de:**

1. Ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei nº 71/98 de 3 de novembro;
2. Celebrar um contrato de compromisso com a ADSL que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
3. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
4. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
5. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
6. Ser reconhecido pelo trabalho desenvolvido na ADSL pelo trabalho que desenvolve com certificação.

## **NORMA XXX**

### **Deveres dos voluntários**

#### **Os voluntários têm o dever de:**

1. Respeitar os Clientes, suas famílias/representantes e Direção no que toca à vida privada, à dignidade da pessoa, às convicções religiosas, ideológicas e culturais;
2. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
3. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
4. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da ADSL, potenciando a sua atuação no âmbito da partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade.
7. Informar a ADSL com a maior brevidade possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho de voluntário.

## **NORMA XXXI**

### **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 XXXI**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do serviço pode ocorrer 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 22.

#### **NORMA XXXIII**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ADSL deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

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

1. 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;
2. 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 XXXV**

##### **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 XXXVI**

##### **Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos**

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os Clientes e vice-versa, serão analisados pela Direção Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Procedimentos de Prevenção e Controlo de Maus Tratos da ADSL.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Situações de emergência**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112).

#### **NORMA XXXVIII**

##### **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 XXXIX**

##### **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 XL**

### **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 XLI**

### **Foro Competente**

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

## **NORMA XL**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento produz efeitos a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Aprovado em reunião de Direção de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### **A Direção**

---

---

---

---

---