



Regulamento Interno

Do

Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

A Associação Bem Estar de Santa Maria de Lamas é uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) que tem por objetivo principal desenvolver respostas sociais no âmbito do apoio e protecção à Terceira Idade, Infância e Juventude e comunidade, cujo acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário (SAD) é para 35 idosos e foi celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 28 de Novembro de 1996, rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Portaria nº196/A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual, o que decorre da alteração ocorrida com a publicação da portaria 2018 D/2019 de 15/07;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Outra legislação aplicável publicada e / ou a publicar.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e demais interessados;

- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Artigo 5º

Cuidados e Serviços

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) 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 assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cedência de ajudas técnicas;
 - b) Apoio psicossocial.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Artigo 6º

Condições de Admissão

São condições de admissão no SAD da Associação de Bem Estar:

- a) Ser vontade expressa do cliente/significativo;
- b) Ter vaga na resposta social requerida.

Artigo 7º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente ou seu representante deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a recolha dos seguintes elementos:

- a) Recolha dos Elementos de identificação contidos no Cartão de Cidadão ou B.I, NIF e NISS e nº utente,
 - b) Relatório médico relativo à situação clínica do cliente e a ficha terapêutica do utente;
 - c) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro de Dia da Associação de Bem Estar, para ser sujeita a avaliação dos requisitos de admissibilidade e consoante os critérios de gestão da lista de espera, em caso de não haver vaga.
 3. Os documentos solicitados são único e exclusivamente utilizados para uso interno do processo individual do utente.

Artigo 8º

Critérios de Admissão

1 - A admissão de um cliente na resposta social de SAD Associação de Bem Estar pressupõe os seguintes critérios com a seguinte percentagem:

- 1.1. Situação/ grau de dependência - (30%);
- 1.2. Dificuldade na realização de atividades de vida diária – (20%);
- 1.3. Ausência/Indisponibilidade familiar – (10%);
- 1.4. Risco de Isolamento Social – (10%);
- 1.5. Carências socioeconómicas – (20%);
- 1.6. Residência na área geográfica de Santa Maria de Lamas – (5%);
- 1.7. Frequência na IPSS noutras valências – (5%).

2 - As vagas privadas são geridas pela equipa técnica e não obedecem aos referidos critérios

Artigo 9º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. A Admissão é uma decisão da competência da Direção Técnica da Associação de Bem Estar, bem como do seu Presidente, e será dado o conhecimento da mesma ao cliente no prazo de 30 dias.
3. No ato da admissão é devido a elaboração do contrato, bem como a inscrição como associado da instituição.

Artigo 10º

Acolhimento dos Novos Cliente

1. No âmbito do acolhimento de novos clientes à resposta social de SAD da Associação de Bem Estar pressupõe que haja antecipadamente uma entrevista em casa do cliente para a avaliação das necessidades específicas dos clientes bem como de outros elementos relevantes à prestação do serviço.
2. Ao cliente deve ser dado conhecimento/esclarecimento das regras que constam no Regulamento Interno, nomeadamente do funcionamento da resposta social de SAD, seus direitos e deveres.
3. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.
4. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente. Ao cliente é solicitado uma declaração do uso de posse de chaves, por parte das colaboradoras da instituição.
5. Durante o período do Acolhimento (30 dias), e sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares, ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa na prestação de serviços na resposta social de SAD;
 - b) A responsabilidade de providenciar pela recepção do Cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato.

Artigo 11º

Processo Individual do Cliente

1. A admissão no SAD da Associação de Bem Estar, por via de regra, será precedida de um de Processo Individual do Cliente, onde para além da identificação pessoal, constam elementos sobre a situação de saúde, social e financeira, e necessidades específicas do cliente.
2. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;

- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de Entrevista Pré-diagnóstico e de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano Individual de Cuidados e respetivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos dos horários dos cuidados prestados ao utente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação;
 - l) Outros elementos considerados relevantes.
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Artigo 12º

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D- Despesas mensais fixas

N- Número de elementos do agregado familiar

2. 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 mantem-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) Conjuge, 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 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo hospedagem ou arrendamento de parte de habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. 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 – sendo considerado 50% do montante da prestação social para a inclusão recebida pelo utente, não sendo considerado as prestações atribuídas por encargos familiares
- 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, diferença 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 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos doações 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, á 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).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas de impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) 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;
 - e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Artigo 13^a **Tabela de participações**

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar pelos serviços contratualizados sobre o rendimento per capita do agregado familiar, no máximo de 75%.
2. O valor da mensalidade inclui a prestação de serviços, indispensáveis à satisfação das necessidades básicas e podem ser os seguintes:

Dias úteis:

- a. Alimentação (almoço e lanche) – 25% + Jantar – 5%
- b. Higiene pessoal + Higiene habitacional – 25% (1xdia)
- c. Higiene pessoal + Higiene habitacional + Alimentação (almoço e lanche) 40% (1xdia) + Jantar 5%
- d. Higiene pessoal + Higiene habitacional - 35% (2xdia)
- e. Higiene pessoal + Higiene habitacional + Alimentação (almoço e lanche) 45% (2xdia) + Jantar 5%
- f. Higiene pessoal + Higiene habitacional - 45% (3xdia) (até às 18h30)
- g. Higiene pessoal + Higiene habitacional+ Alimentação (almoço e lanche) 50% (3xdia) (até às 18h30) + Jantar 5%
- h. Higiene pessoal + Higiene habitacional - 55% (3xdia) (depois às 18h30)
- i. Higiene pessoal + Higiene habitacional + Alimentação (almoço e lanche) 60% (3xdia) (depois às 18h30) +jantar 5%
- j. Tratamento de roupa – 5%

Fins-de-semana e feriados

- a. Refeições - acresce mais 10%
- b. Higiene pessoal + Higiene habitacional – acresce 5% (1xdia)
- c. Higiene pessoal + Higiene habitacional – acresce 10% (2xdia)

Acresce mais 5% por administração da medicação, e outros serviços (acompanhamento ao exterior, pequenas reparações, compras. etc)

As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação, fraldas, próteses ou ajudas técnicas, não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis.

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, vales de pensão ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Anualmente é definido o valor da comparticipação máxima baseado na legislação em vigor.
7. Relativamente aos utentes não abrangidos por acordo de cooperação, será de livre fixação o valor da comparticipação familiar. O valor consta de preçário afixado o qual será atualizado sempre que necessário.

Artigo 14º

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 15º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado entre o dia 1 e o dia 8 do próprio mês na secretaria da Instituição.
2. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada, deve ser paga mensalmente, nas mesmas datas, contra recibo, nos serviços

administrativos da Associação Bem Estar Santa Maria de Lamas vencendo a primeira no momento da admissão.

3. O disposto nos números anteriores pode ser afastado por acordo entre as partes, designadamente, por forma a envolver a responsabilidade da família do cliente no pagamento ou a fixar critérios e prazos diferenciados de cumprimento.
4. O atraso no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.
5. O custo de funcionamento do SAD é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos utentes e as suas famílias, pela própria Instituição e pela Segurança Social.
6. Quando se verifique a frequência, da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social, por mais do que um elemento do agregado familiar será aplicado um desconto de 5% na mensalidade do elemento da faixa etária mais elevada.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. O pagamento da quota de associados será efetuado anualmente durante o primeiro semestre do respetivo ano.

Capítulo III

Da Prestação dos cuidados e Serviços

Artigo 16º

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Associação de Bem Estar funciona todos os dias, incluindo fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento durante a semana é das 7h30m às 13horas e das 14h30 às 21h30, sendo ao fim de semana das 7h30m às 13horas e das 14h30 às 16h00.
3. O SAD não tem período de férias, o serviço só encerra no dia 25 de dezembro e no dia 1 de Janeiro, haverá exceção, nestes dias, para clientes que não tenham retaguarda familiar, que assegurem os cuidados de higiene. A estes clientes, os cuidados serão prestados pelas colaboradoras da resposta de ERPI.

Artigo 17º

Confeção, Transporte e/ou distribuição de Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições. O Serviço de Apoio Domiciliário providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes, incluindo o almoço – sopa, prato, sobremesa e pão; o lanche – leite e café ou iogurte e um pão; o jantar – sopa, fruta e pão.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que um apoio na refeição, sendo considerado mais um serviço.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. A partir do momento em que as marmitas são entregues com as refeições na casa dos clientes, a Instituição não se responsabiliza pelo prazo/qualidade dos alimentos consumidos após o dia da entrega.

Artigo 18º

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Artigo 19º

Tratamento de Roupas

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as roupas de uso diário, assim como as roupas de cama e casa de banho, exclusivas do utente e nas seguintes condições:
 - a) A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação;
 - b) O SAD não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado, assim como pelo desgaste normal da roupa.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

Artigo 20º

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço.

Artigo 21º

Aquisição de compras

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 22º

Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Artigo 23º

Atividades de animação e socialização

1. Ao nível das atividades de animação e de socialização:

- a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da equipa técnica, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
- b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
- c) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
- d) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do e para o domicílio, a cargo da Instituição ou da família.

2. Ao nível dos cuidados de enfermagem:

- a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde.
- b) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

3. Ao nível da cedência de ajudas técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

Artigo 24º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Associação de Bem Estar, na resposta social de SAD, encontra-se afixado nas instalações do mesmo, em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 25º

Direção

1. Compete à Direção da Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias á execução das normas do presente regulamento.
2. A direção Técnica da Associação de Bem Estar compete a um técnico, nos termos do Regulamento do Interno, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
3. Na ausência e impedimento por parte da diretora técnica, esta é substituída pela técnica da área de psicologia.

Capitulo IV

Direito e Deveres

Artigo 26º

Direitos dos Clientes

1. São direitos dos utentes / Famílias /Representante Legal

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) 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;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- l) É garantido ao utente a proteção dos seus dados individuais.

2. São deveres dos utentes / Famílias /Representante Legal

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender cessar o serviço.

Artigo 27º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de cessar este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição, garantindo que é salvaguardado uma resposta alternativa.

2. **São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
- i) Garantir ao utente a proteção dos seus dados individuais;
- j) Comunicar por escrito ao utente e/ou familiares, com antecedência de 30 dias, a decisão de cessar o serviço.

Artigo 28º

Contrato

1. A admissão e o acolhimento no SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços domiciliários que vigora, salvo estipulação escrita em contrato, a partir da data da admissão do cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 29º

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente, ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente se ausenta, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Artigo 30º

Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador

1. O cliente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido sempre que haja:
 - a) Incumprimento das normas estabelecidas no contrato;
 - b) Insatisfação do cliente;
 - c) Inadaptação do cliente ao serviço;
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos.
3. O contrato cessa, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a resposta social em referência;
 - b) Com a dissolução da Associação de Bem Estar Santa Maria de Lamas ou com alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço na resposta social de SAD;
 - c) Com a morte do cliente.
4. A Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas reserva-se o direito de resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, 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 e o bom relacionamento com terceiros ou a imagem da Instituição, garantindo que é salvaguardado uma resposta alternativa.
5. A resolução do contrato são da competência da Direção da Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas, sob proposta da Direcção Técnica da instituição, após prévia audição do cliente e do seu representante.

6. A decisão de resolver o contrato é notificada ao cliente, com aviso prévio de 30 dias devendo dar-se conhecimento ao representante do cliente e a direção técnica articular uma resposta social alternativa.
7. Todas as decisões inerentes à celebração, cessação dos contratos e outras são da competência da direção em articulação com a direção técnica, idosos e seus representantes.

Artigo 31º

Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.
2. O livro de Registo de Ocorrências é entregue à equipa técnica por parte das ajudantes de ação direta.

Artigo 32º

Livro de Reclamações /Reclamações/Sugestões

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos do SAD da Associação de Bem Estar sempre que desejado. Existe também a possibilidade dos utentes através do preenchimento de um formulário próprio e disponível na entrada da secretaria reclamarem ou darem sugestões.

Todo o processo de análise das reclamações é desenvolvido com o máximo rigor. Nos termos da legislação em vigor, a apreciação e decisão superior relativamente às reclamações registadas no Livro de Reclamações é da competência da entidade tutelar.

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto / Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109 / E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Capítulo V

Disposições finais

Artigo 33º

Alterações ao regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da resposta social de SAD 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 em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Artigo 34º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Associação de Bem Estar, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 35º

Disposições Complementares

1. A Associação de Bem Estar privilegiará formas actantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações Culturais, Recreativas, Económicas, Empresas e Escolas e ainda, com, os serviços de Segurança Social e de Saúde, bem como Autarquias Locais.
2. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da Associação de Bem Estar.
3. O foro Comarca de Santa Maria da Feira será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição e seus utentes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente Regulamento.

Artigo 35º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua afixação no edifício sede da Associação Bem Estar e é aplicável a todos os utentes, acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

Declaração

O _____ cliente(*) do Serviço de Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.-----

Santa Maria de Lamas, ____ de _____ de 20 ____

Assinatura do cliente(*) _____

(*) Adaptar caso seja um familiar responsável assumir o contrato.