



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designado por Associação Bem Estar Reformados e Idosos de Canhestros, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja, rege-se pelas seguintes normas.

ARTIGO 2º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado pela:

- a) Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro,
- b) Circular de orientação técnica n.º4/2014 de 16 de Dezembro da Direcção Geral da S. Social;
- c) Protocolo de Cooperação em vigor ,
- d) Guião técnico de SAD da Direcção Geral de Acção Social,
- e) Despacho normativo n.º31/2000 de 31 de Julho,
- f) Decreto lei n.º156/2005 de 15 de Setembro alterado pelo 371/2007 de 6 de Novembro.

ARTIGO 3º OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover os direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes, os seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.



ARTIGO 4º SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

O serviço de apoio domiciliário deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal,
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados,
- c) Fornecimento e apoio nas refeições respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente,
- e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, cultura, lazer, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade,

O SAD pode ainda assegurar outros serviços designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação dos cuidados aos utentes,
- b) Apoio psicossocial,
- c) Confeção de alimentos no domicílio,
- d) Transporte,
- e) Cuidados de imagem,
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio,
- g) Realização de actividades ocupacionais.

Sem prejuízo do SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b), e g) do numero anterior, tendo-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados para a satisfação das necessidades dos utentes.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 5º CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste serviço de apoio domiciliário:

- a) Serem famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas;
- b) Que não possam ou consigam realizar actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
- c) Manifestar livre vontade de admissão na resposta



ARTIGO 6º CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado família
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual
- h) *(Outros documentos considerados necessários)*

2. O período de candidatura decorre no seguinte período:

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: dias uteis das 9H00 às 13h e das 14h às 17H30, excepto feriados, sábados e domingos, na secretaria da Instituição.

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 7º CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- a) Situação económico-financeira precária- 20%
- b) Ausência ou disponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos – 20%
- c) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas- 20%
- d) Isolamento Social – 20%
- e) Residência na área geográfica da resposta social- 20%



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

**ARTIGO 8º
ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.

**ARTIGO 9º
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES**

O acolhimento dos novos clientes será realizado pelo técnico da resposta social, nessa serão devidamente explicados os direitos e deveres das partes e assinado o contrato de prestação de serviços.

- a) O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio
 2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 5. Consideração dos aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 6. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 10. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

**ARTIGO 10º
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

O Processo Individual do Cliente é obrigatório da qual devem constar documentos designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Identificação do contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do medico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação de cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como da ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicilio do utente e regras de utilização quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

O processo individual deve estar actualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação em vigor e estar arquivado nas instalações do SAD.

**ARTIGO 11º
LISTAS DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, o Cliente será integrado na lista de espera e será informado o utente no prazo de 10 dias.



CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 12º INSTALAÇÕES

1. O serviço do apoio domiciliário está sediado na Rua 25 de Abril Cx Postal 52, 7900-495 Canhestros e as suas instalações são compostas por zonas para clientes e espaços de apoio aos serviços e zonas para funcionários e famílias.
2. As instalações são compostas nomeadamente por :
 - 2.1. Acesso principal para os clientes, colaboradores e visitantes;
 - 2.2. Acesso destinado às áreas de serviço;
 - 2.3. Recepção, gabinete de direcção, gabinete técnico e administrativo.
 - 2.4. Instalações para clientes, salas de estar, sanitários com banho;
 - 2.5. Instalações para funcionários, com sanitários, cacifos e zonas de duche;
 - 2.6. Salas de convívio e de actividades para os clientes;
 - 2.7. Sala de refeições para os clientes e zona de refeições para os colaboradores;
 - 2.8. Cozinha para confecção e preparação das refeições ;
 - 2.9. Gabinete medico e enfermagem;
 - 2.10. Espaço verde exterior para actividades ao ar livre.

ARTIGO 13º HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O serviço de apoio domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana.
2. O horário de funcionamento é contínuo, das 08:30 horas às 19 horas.

ARTIGO 14º PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição

ARTIGO 15º TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES / PREÇARIO DE MENSALIDADES

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.



ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR SOCIAL DOS REFORMADOS E IDOSOS DE CANHESTROS

1. AGREGADO FAMILIAR

1.1 Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa do utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.

1.2 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

1.3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma

1.4. devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

2. RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

2.1. Para efeitos de determinação de agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho de pendente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- 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;
- g) De capitais;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.2 Para os 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.

2.3 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

2.3.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código de IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

2.3.2 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

2.3.3 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

2.4 Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

2.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento resultante da aplicação daquela percentagem.



ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR SOCIAL DOS REFORMADOS E IDOSOS DE CANHESTROS

2.6 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3 DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

3.1 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) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, é considerada, também, como despesa do respectivo agregado familiar.

3.2 O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, só será considerado para efeitos de dedução, até ao valor igual do RMNG.

. Quando o mesmo for inferior à RMNG, será considerado o valor real da despesa.

4. CÁLCULO PARA APURAMENTO DO MONTANTE DE RENDIMENTO *PER CAPITA* MENSAL, DO AGREGADO FAMILIAR

a. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12-D) / n$$

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

5. PROVA DOS RENDIMENTO E DAS DESPESAS FIXAS

5.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

5.1.1 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efectuarem as diligências que forem consideradas adequadas, poderá ser definido um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.



ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR SOCIAL DOS REFORMADOS E IDOSOS DE CANHESTROS

5.1.2 A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 5.1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

5.2 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

6 . MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

6.1 A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério por esta área.

6.2 Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

6.3 Tratando-se de respostas sociais a iniciar atividade, os fatores a considerar para determinação do custo médio real do utente são as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

7. REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

7.1 Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, excede 15 dias seguidos;

8. REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

8.1 As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

8.2 Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta



ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR SOCIAL DOS REFORMADOS E IDOSOS DE CANHESTROS

social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.

9. APURAMENTO DO MONTANTE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR POR RESPOSTA SOCIAL

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível;
2. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta SAD é a seguinte:

Tipo de Serviço	% a aplicar
Alimentação - Almoço	15%
Jantar	15%
Tratamento de roupas – 1 x semana	10%
Higiene habitacional – 1 x semana	5%
Higiene pessoal – 1 x dia	15%
Higiene pessoal – 1 x semana	5%
Serviços de Animação Sociocultural	5%
Outros serviços	15%

A totalidade dos serviços não poderá ultrapassar os 75%.

3. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os familiares dos clientes serão informados num prazo de 30 dias.

4. Caso os clientes/familiares na altura de admissão não declarem os rendimentos verdadeiros, a Direcção da instituição reserva-se-lhe o direito de deliberar, após o apuramento real dos rendimentos a alteração do valor da comparticipação conforme normativos legais.

5. Em caso de falecimento do cliente, o valor da comparticipação corresponde a 15 dias de valor, caso a situação ocorra até dia 15 do mês ou a totalidade da comparticipação se o falecimento ocorrer depois do dia 15.



ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR SOCIAL DOS REFORMADOS E IDOSOS DE CANHESTROS

6. Em caso de desistência do cliente por vontade própria ou dos familiares, deverá ser essa situação participada por escrito, com 30 dias de antecedência, havendo lugar ao pagamento respectivo do período de aviso prévio.

ARTIGO 16º REFEIÇÕES

A confecção das refeições e a forma de utilização dos produtos deverá corresponder aos critérios de cultura local, como forma a corresponder à satisfação dos clientes.

O mapa elaborado para cada mês, afixado em local de fácil acesso, compreendem uma ementa geral e dieta, podendo ainda ocorrer situações de alimentação especial prescrita pelo médico, para clientes com necessidades alimentares especiais.

O transporte das refeições ao domicílio é realizado em recipientes próprios com a garantia da conservação e higiene exigida.

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes e horários de transporte:

- a) Almoço (das 12h às 13h)
- d) Jantar (das 18h às 19h)

2. As refeições são distribuídas diariamente.

Poderão existir eventuais desvios nos horários apresentados, em virtude de ocorrências pontuais alheias ao serviço.

ARTIGO 17º TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada na segunda-feira, e entregue no domicílio do utente na sexta-feira, pelo pessoal prestador de serviços.

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.



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

**ARTIGO 19º
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES- SAÚDE**

1. Em caso de doença ou acidente do Cliente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar;
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
3. O familiar, depois de avisado pela Instituição, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente até e na unidade hospitalar;
4. A administração de medicação ao Cliente durante o período de permanência no Centro de Dia obriga à entrega de cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

**ARTIGO 20º
QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal afecto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**ARTIGO 21º
DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A direcção técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico na área das ciências sociais e humanas nos termos do artigo 11º da portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Director Técnico compete dirigir o Serviço de Apoio Domiciliário, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada tendo em conta a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

CAPÍTULO IV

**ARTIGO 22º
DIREITOS E DEVERES**

Direitos dos Clientes

1. Participar na implementação das acções desenvolvidas no SAD;
2. Colaborar quando solicitado com o pessoal técnico do serviço na concretização das estratégias que visam a adaptação, integração e melhoria das condições de vida do cliente;
3. Ter assegurada a confidencialidade das informações que lhes dizem respeito;
4. Conhecer as regras e os procedimentos relacionados com o funcionamento de SAD;
5. Usufruir dos serviços contratualizados com eficácia e eficiência;
6. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
7. Ter acesso ao Livro de Reclamações
8. Ser tratado com respeito e dignidade
9. Ter acesso à ementa no domicilio quando os serviços contratualizados é a alimentação.
10. Respeito pela inviolabilidade da correspondência;
11. Respeito pela identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar bem como os seus usos e costumes;
12. Receber a copia do regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços.

Deveres dos Clientes

1. Realizar os pagamentos das participações familiares em tempo devido segundo



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

os prazos estabelecidos

2. Informar os serviços de qualquer alteração às condições descritas no contrato.
3. Cumprir com respeito as determinações e os regulamentos da resposta social;
4. Respeitar os colaboradores, órgãos sociais e demais agentes envolvidos na instituição.

ARTIGO 23º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

Direitos:

- a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto 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 prestada pelos utentes e/ou familiares no acto da admissão
- f) À instituição é reservado o direito de suspender este serviço, 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 á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

ARTIGO 24º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

Deveres:

- a) A instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento das respostas sociais e assegurar o bem estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da instituição;
- b) A Instituição tem o dever de respeitadas os clientes como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos e privacidade;
- c) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo,



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

responsabilidade e ética profissional;

d) Fornecer informação relevante dos seus clientes aos familiares, uso de transparência nas relações internas e externas e processos que dizem respeito aos supracitados;

e) Manter actualizado as mensalidades dos utentes e respectivas condições da prestação de serviços,

f) Expor de livro de reclamações;

g) Manter o Processo individual actualizado,

h) Garantir a qualidade dos serviços prestados e proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;

**ARTIGO 25º
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

A chave só poderá ser utilizada em casos de necessidade para auxiliar o cliente em circunstâncias devidamente justificadas.

Caso a chave seja entregue aos cuidados da instituição, a mesma é guardada em local reservado.

Para além do ponto anterior, a Instituição não se responsabiliza pela guarda dos bens do cliente à excepção da chave.

**ARTIGO 26º
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços,, donde constem os seus direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e ao representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual;

3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mutuo consentimento e assinada pelas partes.

**ARTIGO 27º
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. É admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

2. Quando o utente se ausenta, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência (ferias, internamento...)

**ARTIGO 28º
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO
PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

**ARTIGO 29º
LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador desta IPSS sempre que solicitado.

**ARTIGO 30º
FORMAS DE ACTUAÇÃO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA**

A instituição remete para procedimentos internos existentes (nomeadamente plano de segurança e medidas de auto protecção).

No caso de uma ocorrência é chamado o 112 e a colaboradora acompanha até à chegada do familiar que é contactado de imediato.

**ARTIGO 31º
PARTICIPAÇÃO DAS FAMILIAS**

É intuito da Instituição fomentar a participação das famílias, isto é, deve-se responsabilizar a família pelo utente (visitas, acompanhamento a consultas, participação em actividades promovidas entre outras) desde que contribua para o seu bem-estar e equilíbrio biopsicossocial.



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

As famílias poderão participar através de:

- apoio na elaboração do PIC
- contributo através de sugestões,
- outros.

**CAPÍTULO XXXIII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**ARTIGO 31º
ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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 licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**ARTIGO 32º
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**ARTIGO 33º
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Assembleia Geral no dia 30 de Junho (acta nº3) e entra em vigor no dia 12 de Agosto 2015.

Mesa de Assembleia :

