



**ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE
FARMINHÃO - ASSF**

Regulamento Interno

Serviço Apoio Domiciliário

SAD



ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
ARTIGO 1º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
ARTIGO 2º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
ARTIGO 3º - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	6
ARTIGO 4º - CUIDADOS E SERVIÇOS	7
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	9
ARTIGO 5º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
ARTIGO 6º - INSCRIÇÃO	9
ARTIGO 7º - CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE ESPERA	11
ARTIGO 8º - CRITÉRIOS PARA RENOVAÇÃO DE INSCRIÇÃO	12
ARTIGO 9º - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	12
ARTIGO 10º - ADMISSÃO	13
ARTIGO 11º - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES	14
ARTIGO 12º - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	15
CAPÍTULO III – REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	16
ARTIGO 13º - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	17
ARTIGO 14º - COMPARTICIPAÇÕES DOS UTENTES E FAMILIARES	19
ARTIGO 15º - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	20
ARTIGO 16º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	21
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	22
ARTIGO 17º - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES	22
ARTIGO 18º - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL	23
ARTIGO 19º - APOIO MÉDICO E DE ENFERMAGEM	23
ARTIGO 20º - TRATAMENTO DE ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	24
ARTIGO 21º - HIGIENE HABITACIONAL	24
ARTIGO 22º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS	25
ARTIGO 23º - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	25
ARTIGO 24º - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO	27
ARTIGO 25º - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	27
ARTIGO 26º - APOIO PSICOSSOCIAL	27
ARTIGO 27º - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A	



PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES	27
ARTIGO 28º - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	27
ARTIGO 29º - CHAVES DO DOMICILIO	28
CAPÍTULO V – RECURSOS	28
ARTIGO 30º - PESSOAL	28
ARTIGO 31º - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	28
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	29
ARTIGO 32º - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	29
ARTIGO 33º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	31
ARTIGO 34º - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	33
ARTIGO 35º - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	34
ARTIGO 36º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	35
ARTIGO 37º - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	35
ARTIGO 38º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR -	35
ARTIGO 39º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	36
ARTIGO 40º - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	36
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	36
ARTIGO 41º - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	36
ARTIGO 42º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	37
ARTIGO 43º - ENTRADA EM VIGOR	37



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Solidariedade Social de Farminhão - ASSF tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, a 01/04/1995, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

1. A Associação referida no artigo primeiro tem por fim prosseguir, entre outros os seguintes objetivos:

- a) Apoio a crianças e jovens;
- b) Apoio à família;
- c) Apoio à integração social e comunitária;
- d) Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou capacidade para o trabalho;
- e) Promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa, de reabilitação e de enfermagem;
- f) Educação e formação profissional dos cidadãos;
- g) Resolução dos problemas habitacionais das populações;
- h) Promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus associados e da população local.

2. Além dos enumerados no número anterior, a Instituição pode prosseguir de modo secundário outros fins não lucrativos que com aqueles sejam compatíveis.

3. Para realização dos seus objetivos a instituição propõe-se manter:

- a) Creche (CR);



- b) Jardim de Infância (JI);
- c) Componente de Apoio à Família (CAF);
- d) Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL);
- e) Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);
- f) Centro de Dia (CD);
- g) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- h) Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI).

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 196 – A/2015 de 1 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) 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;
- 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.



ARTIGO 3º

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. Em situação de incapacidade do utente na expressa livre vontade de ser apoiado pelo SAD, o pedido de admissão deverá ser formulado por um familiar ou pessoa idónea da comunidade com quem o idoso se relacione e que assuma a responsabilidade.
3. Com os seus serviços prestados e atividades desenvolvidas pretende contribuir para a estabilização e retardamento dos fatores degenerativos associados ao processo de envelhecimento.
4. **Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:**
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes 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 clientes, 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, espiritualidade pessoal e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;



- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- k) 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;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- o) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- p) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- q) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e livre expressão de opinião;
- r) Assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde, mediante as condições definidas.

ARTIGO 4º

CUIDADOS E SERVIÇOS

A Instituição disponibiliza-se a:

1. Prestar aos utentes os serviços destinados a assegurar a satisfação das seguintes necessidades, mediante o contratualizado:
 - Cuidados de higiene e conforto pessoal, que decorrerão preferencialmente no domicílio do idoso ou na Instituição em casos específicos;



- Arrumação e limpeza no domicílio dos espaços estritamente necessários à natureza dos serviços prestados;
- Orientação de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;
- Confeção, na ASSF, da refeição principal do almoço, transporte, distribuição e administração de refeições, caso seja necessário (mediante acordo) e fornecimento de leite ou bolachas, à segunda-feira, conforme orientação da instituição e lanche, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Lavagem e tratamento de roupas de uso pessoal do utente;
- Possibilitar o acesso a cuidados de saúde, na ASSF, e efetuar marcação de consultas e exames;
- Atividades de animação, ocupação, lazer, cultura e socialização através de atividades desenvolvidas na ou pela Instituição, ou, se possível, na residência do utente;
- Consultas médicas, de Clínica Geral, na Instituição, devidamente programadas pelo pessoal Técnico da área da saúde, acrescendo os custos inerentes a esta prestação de serviços;
- Cedência de ajudas técnicas, se disponíveis;
- Deslocação para consultas/exames com acompanhamento ao exterior até à distância máxima de 30 km. A instituição reserva-se ao direito de ser paga pelos serviços de transporte efetuados e pelo tempo dispensado pelo funcionário que acompanha o utente. Este valor é fixado anualmente, em Janeiro, pela Direção. O transporte poderá, ou não, ser assegurado pela Instituição, mediante a sua disponibilidade;
- Apoio/accompanhamento psicossocial, se existir na Instituição;
- Promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais;
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.



2. Os serviços serão prestados nos períodos acordados entre a Instituição e o utente e/ou família/responsável, podendo decorrer nos dias úteis e nos fins-de-semana e feriados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 5º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do ARTIGO 3º.
2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excecional a admissão de candidatos com menos idade, cuja situação sócio/económica/saúde assim o justifique;
3. Necessitar de ajuda na execução nas atividades da vida diária.

ARTIGO 6º

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente ou responsável deverão fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de fotocópias dos seguintes documentos:

Do utente:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão, averbadas das referências a que se destinam;
- b) Cartão de Contribuinte;



- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Declaração médica comprovativa da situação de saúde e terapêutica do candidato, bem como um resumo do processo clínico (diagnóstico e terapêutica);
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

Do representante legal/responsável:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão, averbadas das referências a que se destinam;
- Cartão de Contribuinte;
- Fotocópia da Declaração Anual e demonstrativa da liquidação de I.R.S.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3. As inscrições são aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos (do utente e do seu agregado familiar) necessários ao cálculo da mensalidade, bem como, sempre que haja actualização dos rendimentos. Estes documentos, actualizados, são também de entrega obrigatória até ao fim de Fevereiro de cada ano civil para recálculo da mensalidade, caso contrário será calculada por presunção.

4. Critérios para ser Responsável do utente:

- Ser familiar direto do utente;
- Caso o não seja, e o utente esteja em perfeitas condições de lucidez, deverá redigir uma carta, dirigida à Direção da ASSF a nomear determinada pessoa



como seu representante, ou dizê-lo expressamente à frente de testemunhas, com registo escrito;

- Estar tutelado/definido pelo tribunal (sentença judicial).

5. Em situações especiais, de tutela, pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que comprove a mesma.

6. As candidaturas são apresentadas ao Diretor Técnico, ou seu substituto, dentro do horário de atendimento, estipulado para o efeito:

- - 2ª feira – das 14h00m às 17h00m
- - 5ª feira – das 9h00m às 12h30m

Se este estiver ausente devem, os interessados, deixar contacto na Secretaria, para uma posterior abordagem.

ARTIGO 7.º

CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE ESPERA

1.A não existência de contacto por parte do idoso ou do responsável com a Instituição, durante o período de 2 anos, seguintes à data de inscrição, leva à sua retirada da lista de espera, se após contacto por parte da ASSF aquele não mostrar interesse na continuidade.

2.A Instituição ter conhecimento de que o idoso já se encontra a ser apoiado por outra estrutura/ resposta social.

3.Não cumprimento dos deveres, ou ter causado problemas sem fundamento, enquanto utente de outra valência.

4.Falecimento do idoso.



5.Quando chamado para integrar a valência em que se inscreveu, se o idoso/ responsável não aceitarem a vaga proposta, passará para último lugar na lista de espera existente e após 2 recusas será retirado da referida lista.

6.Existência de situação anterior de dívida com a ASSF, por parte do próprio ou do seu responsável (depois de analisada a situação pelo Técnico Social e Psicólogo, e aprovado pela Direção).

7.Alteração das condições em que foi selecionado, se estas não cumprirem as condições gerais de admissibilidade.

ARTIGO 8.º

CRITÉRIOS PARA RENOVAÇÃO DE INSCRIÇÃO

1.Não existência de situações de dívida para com a Instituição, mesmo que referente a outra valência/resposta social, por parte do próprio ou do responsável.

2.A saída não se ter devido a uma situação de conflito, sem fundamento, com a Instituição.

ARTIGO 9º

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação social e economicamente desfavorecida – 25%;
- b) Situação de risco – 15%;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários – 15%;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento – 15%;
- e) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já a frequentar alguma valência da Instituição – 10%;
- f) Ser cliente de outra resposta social da Instituição – 10%;



- g) Ser associado da Instituição – 10%.
- h) Em igualdade de circunstâncias terão prioridade os associados da A.S.S.F;
- i) Quaisquer outras situações serão deliberadas em Reunião de Direção.

ARTIGO 10º

ADMISSÃO

1. Processo de admissão

- a) O pedido de admissão deverá ser formulado através de requerimento subscrito pelo utente e/ou por quem se responsabilize pelo seu internamento, o qual dará lugar, posteriormente, à elaboração de um processo individual do cliente.
- b) A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção, após visita domiciliária do Diretor Técnico/ Técnica Social, Enfermeiro, Psicólogo e parecer destes;
- c) A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.

2. Admissão

- a) Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com parecer e concordância do Diretor Técnico, sujeita a aprovação posterior por parte da Direção, tendo o processo a mesma tramitação de uma admissão normal.
 - Nestas condições, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados do cliente e respetivos documentos probatórios.

- b) O SAD deve no ato de admissão:



- Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD, entregando-lhe o Manual de Acolhimento;
 - Informar o utente do valor da participação a pagar à ASSF;
 - Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - Entregar, ou preferencialmente enviar por email, ao utente e/ou responsável uma cópia do Regulamento Interno.
- c) Havendo vaga a admissão é feita imediatamente após aprovação da Direção. Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em ficheiro próprio.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 3 dias úteis.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

ARTIGO 11º

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação de elementos do corpo técnico e restante equipa prestadora dos cuidados e serviços;



- c) 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 Interno;
- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurando que sejam ultrapassados e estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

ARTIGO 12º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Documentos de Identificação do utente e do representante legal/responsável;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma:
 - Declaração médica comprovativa da situação de saúde e terapêutica do candidato, bem como um resumo do processo clínico (diagnóstico e terapêutica);
- g) Programação dos cuidados e serviços;



- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade e é subdividido em 3 partes:

- Processo social;
- Processo contabilístico;
- Processo de saúde.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

1.O S.A.D. funciona todos os dias das 7h30 às 19h30.

2.A administração de medicamentos será efetuada pelo próprio utente/familiar, salvo incapacidade destes para o efeito. Neste caso, a Instituição procurará, em conjunto com os familiares/responsáveis, soluções para garantir a sua administração dentro do período de funcionamento referido no ponto 1.

3.A fixação e pagamento das participações financeiras dos utentes (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor.

4.A prestação de serviços será expressa em contrato escrito entre a Instituição e o utente/responsável.



5. No caso de um utente sair do Apoio Domiciliário, poderá requerer novamente a sua inclusão, sendo admitido após integração dos pedidos de admissão que se encontrem em espera.

6. O comportamento do utente que de algum modo prejudique a tranquilidade, o bom funcionamento ou bem-estar necessário ao SAD, bem como o não pagamento, atempado, da mensalidade, dará origem a advertência ou outro tipo de sanções, as quais, consoante a gravidade e culpa, podem ir do cancelamento dos serviços temporários ou mesmo definitivamente, a qual só será aplicada, quando esgotadas todas as hipóteses menos gravosas;

7. Em caso de falecimento do utente do SAD será comunicado imediatamente, por um Enfermeiro da Equipa de Enfermagem, aos familiares ou responsáveis do mesmo, se estas ainda não tiverem conhecimento. A agência funerária e os serviços a prestar são escolhidos pelos familiares/ responsáveis e todos os encargos são da sua inteira responsabilidade. Se os familiares/ responsáveis do utente delegarem na Instituição, esta atuará como achar conveniente, sendo sempre da responsabilidade dos familiares/ responsáveis os encargos com os respetivos serviços.

8. Deve o Diretor Técnico, com a concordância da Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

ARTIGO 13º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = RM \times N + 2 / N - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento Per Capita



RM = Rendimento mensal

$N+2$ = 12 meses do ano + subsídio de férias + subsídio de natal

N = Divisor = 12 meses do ano

D = Despesas mensais fixas (Previstas na Legislação aplicável)

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, 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, complemento por dependência 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;
- 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 dez. 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 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).

3. Para efeito da 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, 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 da residência;
- d) As despesas com saúde e a 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 14º

COMPARTICIPAÇÕES DOS UTENTES E FAMILIARES

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:



Número de serviços	Dias uteis	Dias uteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	70%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 3 do Artigo 13º 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.

3. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, recibo de vencimento ou 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.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a nova tabela será afixada na secretaria e no hall de entrada da ERPI da Instituição.

ARTIGO 15º

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 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar.

3. Haverá lugar às seguintes deduções nas comparticipações familiares mensais, nos seguintes casos:

a) Redução de 100% nos dias em falta, quando o período de ausência seja superior a 5 dias consecutivos, no mesmo mês, e seja comunicado à Diretora Técnica da ASSF.

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 16º

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte ao que disser respeito, na Secretaria da Instituição.

2. O pagamento de medicamentos, materiais médicos ou de enfermagem, fisioterapia de reabilitação, fraldas descartáveis, transportes, serviço de ambulância, telefone, barbearia, cabeleireiro e estética, e de quaisquer outros custos extras deve, em princípio, ser efetuado diretamente pelos utentes ou familiares/responsáveis, preferencialmente aos prestadores de serviços e quando o não poder ser, à Instituição.

- Previamente acordado, o pagamento poderá ser efetuado juntamente com a mensalidade.



3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Direção poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso, pelo Técnico Social e Psicólogo.

4. Se vier a constatar-se ter havido omissões nas declarações prestadas pelos utentes ou familiares, ou violação das normas do presente regulamento, sem motivo justificado, o utente poderá vir a ser obrigado a abandonar o SAD.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

ARTIGO 17º

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção (na ASSF), transporte e administração (quando acordado) das seguintes refeições: uma refeição principal (almoço), podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como leite ou bolachas para o pequeno-almoço, lanche e suplemento de sopa, sendo então considerado como outro serviço, sujeito a custo extra.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado (entrada do refeitório da ERPI e página web), elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social. Quando solicitado, as ementas podem ser disponibilizadas ao cliente.

3. As ementas são da responsabilidade da Técnica de Nutrição da ASSF.

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



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, podendo ser prestado diariamente.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

ARTIGO 19º

APOIO MÉDICO E DE ENFERMAGEM

1. A Equipa de Enfermagem faz avaliação mensal dos utentes do SAD, prestando serviços de:
 - a) Pensos;
 - b) Algaliações;
 - c) ING;
 - d) Avaliações parâmetros vitais;
 - e) Ensino à família;
 - f) Vacinação.
2. Os clientes do SAD podem usufruir de consulta médica, de Clínica Geral, ou de outras especialidades, se existirem, na Instituição, mediante custo acrescido.
3. Visto existirem consultas de Clínica Geral na Instituição, esta não assegurará o transporte e acompanhamento dos idosos a consultas da mesma especialidade, no exterior.



4. Sendo a medicação preparada e da responsabilidade da Equipa de Enfermagem da ASSF, ou de com quem a Instituição articule, o idoso tem que ter, no mínimo, consulta 2 vezes por ano com o Médico da Instituição.

ARTIGO 20º

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços, entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço semanal, que poderá ocorrer mais do que uma vez por semana no caso de utentes acamados, não sendo neste caso considerado básico.
3. As roupas de uso pessoal serão marcadas, para melhor identificação.
4. A ASSF não se responsabiliza nem assume a lavagem e tratamento de carpetes, tapetes do chão, cortinados, edredons ou outras peças de roupa que possam ficar danificadas com a lavagem normal nas máquinas da mesma.

ARTGO 21º

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (Entrada, quarto, cozinha, WC e sala (se utilizado)).
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado, tendo normalmente uma periodicidade quinzenal.



ARTIGO 22º

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD devem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. A aquisição de bens e géneros alimentícios ou outros será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
6. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

ARTIGO 23º

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente, no entanto, os clientes de Serviço de Apoio Domiciliário podem utilizar os cuidados de Enfermagem e Médicos (Clínica Geral) da Instituição, sempre que o solicitarem e após avaliação se considere necessário e suportar os custos que lhe sejam inerentes.



2. Os utentes desta Resposta Social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Só na indisponibilidade destes, comprovada por motivos de doença, é que a ASSF poderá vir a assegurar o acompanhamento, mediante disponibilidade de transporte e de acompanhamento, sujeito, o utente, aos custos que lhe estejam inerentes.

3. Em situações de emergência médica a ASSF encaminha e, se possível, acompanha o utente. Caso seja impossível fazê-lo informa de imediato a família/ responsável para que proceda ao seu acompanhamento.

4. Em situações não consideradas de carácter urgente, ou pré marcadas pelos próprios ou pelos familiares, o acompanhamento do utente deve ser assegurado pelos familiares ou responsáveis, caso seja assegurado pela ASSF acrescem os respectivos custos..

5. No caso de necessidade do utente ser transportado em viatura da Instituição, a responsabilidade desta:

- Inicia com a entrada do utente no transporte;
- Cessa a partir do momento em que o utente abandone o transporte da Instituição de regresso à sua residência, ou local acordado.

6. Quando o utente se desloque para uma situação de hospitalização ou que pressuponha proposta de cirurgia, o seu acompanhamento será feito pela família ou pessoa designada como responsável.

7. A ASSF reserva-se ao direito de reorganizar e alterar voltas de prestação de serviços, conforme for mais favorável para a dinâmica do serviço.



ARTIGO 24º

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

Para melhor organização de espaço e conforto do cliente, as colaboradoras poderão fazer pequenas modificações no domicílio, dando antes conhecimento ao utente responsável, solicitando a concordância dos mesmos.

ARTIGO 25º

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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, quando possível, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

ARTIGO 26º

APOIO PSICOSSOCIAL

Os clientes podem requerer apoio social ou psicológico dos Técnicos da ASSF.

ARTIGO 27º

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

Formar, informar e transmitir conhecimentos, formas de atuação e técnicas aos cuidadores informais com vista a uma melhor resposta e cuidados ao utente.

ARTIGO 28º

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.



2. A preparação das caixas semanais da medicação é da responsabilidade da Equipa de Enfermagem ou outra modalidade combinada.

3. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a estratégias para deixar a medicação em locais estratégicos ou a familiares e/ou a voluntários, se necessário e possível.

ARTIGO 29º

CHAVES DO DOMICÍLIO

1. O utente, ou o seu responsável, deverá entregar a chave do seu domicílio no ato da sua admissão ao Diretor Técnico, que a fará chegar às Equipas do SAD para devida utilização, de acordo com o definido na “Declaração de compromisso para a utilização de chaves”.

CAPÍTULO V

RECURSOS

ARTIGO 30º

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 31º

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário é nomeada pela Direção, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo, com base nas directrizes traçadas por aquela.



2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por técnico nomeado pela Direção, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 32º DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes de SAD:

- 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;
- 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) Na eventualidade do Nome da Instituição ser injuriado ou caluniado, por parte dos seus utentes e/ ou familiares/ responsáveis, procederá esta através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo recorrer à via judicial;
- l) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- m) Pagar a mensalidade, no prazo estipulado, pelos serviços prestados.

2. São deveres dos utentes de SAD:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário 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 Domiciliário 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. No mês de falecimento ou abandono da Instituição, o pagamento é proporcional aos dias até à data em causa;
- f) Informar com a antecedência mínima de um dia, sempre que se pretenda ausentar;
- g) Não fazer uso de qualquer instrumento que possa colocar em perigo a si ou aos outros;
- h) Zelar pelo asseio e conservação dos materiais (exemplo: termos, cestos) que utiliza. No caso de danificar algum dos materiais será responsabilizado pelo seu custo;



- i) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - j) Fornecer informações ou esclarecimentos sempre que o Diretor Técnico ou Direção o solicite;
 - k) Comunicar por escrito à Direção, com um mês de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - l) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratado;
 - m) Pagar as mensalidades, no prazo estipulado, pelos serviços prestados.
3. Os direitos e os deveres são iguais para todos os utentes.

ARTIGO 33º

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 suspender o 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;



f) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado dos seus equipamentos deixados em casa do utente sob pena de solicitar ao próprio, à família ou responsável a reparação do dano ou sua substituição (compra/pagamento);

g) Tem a Instituição o direito de até ao dia 8 de cada mês, receber do utente, da família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade vencida (no caso de não pagamento sem justificação plausível, será aplicado o referido no n.º 3 do Artigo 16º);

h) Na eventualidade do Nome da Instituição ser injuriada ou caluniada, por parte dos seus clientes e/ ou familiares/ responsáveis, procederá esta através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo recorrer à via judicial.

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana; promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;

c) Definir critérios que presidam à admissão dos clientes;

d) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

f) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços e dos serviços prestados, designadamente através da auscultação dos clientes;

i) Manter os processos dos clientes atualizados;

j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;



k) Registrar em ata de reunião da Direção qualquer donativo ou participação que lhe seja feita, para além do valor fixado, obrigando-se a entregar comprovativo de recibo da entrega de que foi beneficiária.

ARTIGO 34º

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São deveres dos colaboradores:

- a) Cumprir as leis, regulamentos e determinações da Associação de Solidariedade Social de Farminhão;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os Superiores Hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência,
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade à ASSF, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus idosos e colaboradores;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoado permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da ASSF, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da ASSF como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;



l) Tratar os responsáveis, utentes e visitantes, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;

m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeito a:

- Mobiliário, equipamento e infraestruturas;

- Atos praticados pelos utentes, responsáveis, visitas e colaboradores, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes;

n) Não exercer qualquer influência nos idosos ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores. A Instituição permite, no entanto, aos seus colaboradores o recebimento de dádivas de valor simbólico.

2. São direitos dos colaboradores:

a) Utilizar os espaços comuns destinados aos colaboradores;

b) Ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;

c) Frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;

d) Ver cumprida a legislação em vigor.

ARTIGO 35º

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.



ARTIGO 36º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares/responsáveis e, quando exista com o representante legal, podendo ser actualizado, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal/responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes (Adenda ao Contrato).

ARTIGO 37º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente, férias/acompanhamento de familiares ou situações de hospitalização.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 2 dias de antecedência.

ARTIGO 38º

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 institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.



ARTIGO 39º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar/responsável.

ARTIGO 40º

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências/Recados, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta Resposta Social.

2. O Livro de Registo de Ocorrências/Recados é verificado todos os dias pela Direção Técnica.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 41º

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.



3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, ao representante legal ou ao familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, no caso de novas admissões.

ARTIGO 42º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.
2. Em caso de litígio, o utente/ familiar responsável, pode recorrer ao CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Lisboa (Artigo 18º da Lei N.º144/2015, de 8 de Setembro).

ARTIGO 43º

ENTRADA EM VIGOR

Regulamento aprovado em Reunião de Direção no dia 10 de Março de 2004

Revisto em reunião de Direção no dia 14 de Maio de 2008

Revisto e aprovado em reunião de Direção no dia 4 de Maio de 2010

Revisto e aprovado em reunião de Direção no dia 4 de Abril de 2012

Revisto e aprovado em reunião de Direção no dia 8 de Maio de 2013

Revisto e aprovado em reunião de Direção no dia 3 de Setembro de 2014



Revisto e aprovado em reunião de Direção no dia 04 de Novembro de 2015

Revisto e aprovado em reunião de Direção no dia 5 de Agosto de 2019

Pela Direção



(Presidente)

