



ASSOCIAÇÃO DO CENTRO SOCIAL DE ESCAPÃES

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 4 |
| NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO | 4 |
| NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL..... | 4 |
| NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS..... | 4 |
| NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS | 5 |
| CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES | 5 |
| NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO | 5 |
| NORMA 6ª INSCRIÇÃO | 6 |
| NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO..... | 6 |
| NORMA 8ª ADMISSÃO | 7 |
| NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES | 7 |
| NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE | 8 |
| CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO..... | 8 |
| NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO..... | 8 |
| NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA..... | 8 |
| NORMA 13ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES | 10 |
| NORMA 14ª MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR..... | 10 |
| NORMA 15ª PAGAMENTO DE MENSALIDADES..... | 11 |
| CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS..... | 11 |
| NORMA 16ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES | 11 |
| NORMA 17ª CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL | 11 |
| NORMA 18ª TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE | 12 |
| NORMA 19ª HIGIENE HABITACIONAL | 12 |
| NORMA 20ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER e CULTURA..... | 12 |
| NORMA 21ª PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA | 12 |
| CAPÍTULO V - RECURSOS | 12 |
| NORMA 22ª PESSOAL..... | 12 |
| NORMA 23ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA | 13 |
| CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES | 13 |
| NORMA 24ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES..... | 13 |
| NORMA 25ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO | 14 |
| NORMA 26ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE..... | 14 |
| NORMA 27ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 14 |
| NORMA 28ª INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE | 15 |
| NORMA 29ª CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR | 15 |
| NORMA 30ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES..... | 15 |



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

| | |
|--|----|
| NORMA 31ª SUGESTÕES | 15 |
| NORMA 32ª ELOGIOS | 15 |
| NORMA 33ª LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS..... | 15 |
| CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 16 |
| NORMA 34ª – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS..... | 16 |
| NORMA 35ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO..... | 16 |
| NORMA 36ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS | 16 |
| NORMA 37ª GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS | 16 |
| NORMA 38ª FORO COMPETENTE PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS | 16 |
| NORMA 39ª ENTRADA EM VIGOR..... | 17 |
| ANEXOS..... | 19 |
| PREÇÁRIO | 20 |
| Minuta ao Contrato de Prestação de Serviço (Versão em vigor à data de assinatura do regulamento interno).... | 21 |



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação do Centro Social de Escapães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 29/06/1993, alvo de última revisão a 30/09/2019, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª 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.º126-A/2021 de 31 de dezembro (procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março) – Define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, adiante designados por estabelecimentos, em que sejam exercidas atividades e serviços do âmbito da segurança social relativos a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação das situações de carência, de disfunção e de marginalização social, estabelecendo ainda o respetivo regime sancionatório;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- d) 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;
- 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) Estatutos da Instituição.

NORMA 3ª 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;



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

- 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.

NORMA 4ª 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 e cultura;
 - f) Administração medicamentosa;
2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e fins-de-semana.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente 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 efetuadas, mediante os seguintes documentos:

- a) Nº do BI ou Cartão do Cidadão do utente e do familiar/ representante legal, quando necessário;
- b) Nº do Cartão de Contribuinte do utente e do familiar/ representante legal, quando necessário;
- c) Nº do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do familiar/ representante legal, quando necessário;
- d) Nº do 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 utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica na Associação do Centro Social de Escapães.

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

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

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

Quando as vagas disponíveis não permitem a admissão de todos os candidatos é realizada uma priorização considerando os seguintes critérios de prioridade:

Rendimento per capita tendo por referência o valor do indexante de Apoios Sociais (IAS):

- Até 100% IAS – 6 pontos
- Entre 100% a 150% - 3 pontos
- Mais 150% IAS - 1 ponto

Residência na área Geográfica da Resposta Social:

- Fora do concelho – 0 pontos
- No concelho – 1 ponto
- Na freguesia – 2 pontos

Risco de isolamento social (Escala de Gijón):

- Problema Social – 2 pontos
- Risco Social – 1 pontos
- Boa situação Social – 0 pontos

Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (não tem apoio da família ou sem família) - 1 ponto



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

Grau de dependência (Índice de Barthel):

- Totalmente Dependente – 4 pontos
- Severamente Dependente – 3 pontos
- Moderadamente Dependente – 2 pontos
- Ligeiramente Dependente – 1 ponto
- Independente – 0 pontos

Ser utente de outra resposta social da Instituição (CD/UCC/SAAS) – 1 ponto

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Associação do Centro Social de Escapães.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, por meio de chamada telefónica, no prazo de 5 dias.
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.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão são devidos o pagamento da 1ª mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

NORMA 9ª ACOLHIMENTOS 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 da 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;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) 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;



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

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 utente; procurar que sejam ultrapassados, 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.

NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- 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 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.

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

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 mantém-se nos casos em que se verifique a



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

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 caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 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.

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 (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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).

4. 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;



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

- 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável de acordo entre 50% e 75%.

A percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar é definida de acordo com o seguinte:

| Serviços | Dias úteis | Dias úteis + Fins-de-semana |
|------------|------------|-----------------------------|
| 2 serviços | 50% | 60% |
| 3 serviços | 55% | 65% |
| 4 serviços | 65% | 70% |
| 5 serviços | 70% | 75% |

1. 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.
2. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação 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.
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. O teto máximo nesta resposta social apresenta-se da seguinte forma:

| Serviços | Dias úteis | Dias úteis + Fins-de-semana |
|------------|------------|-----------------------------|
| 2 serviços | 300€ | 475€ |
| 3 serviços | 475€ | 650€ |
| 4 serviços | 650€ | 825€ |
| 5 serviços | 825€ | 1000€ |

NORMA 14ª 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 seguidos.
3. Haverá lugar a uma redução de 75% da comparticipação familiar mensal, nas situações de ausência por períodos de 30 a 60 dias consecutivos.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

4. Caso ocorra situações de doença grave ou outras, devidamente justificadas que determinem suspensões superiores a 60 e inferior a 180 dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurada o pagamento de 15% da mensalidade.
5. Haverá lugar a uma redução de 30% quando haja integração de um elemento do agregado familiar na mesma resposta social.
6. Haverá lugar a uma redução de 20% quando o utente se encontra a frequentar a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia.
7. As participações 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.

NORMA 15ª PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá recorrer aos meios judiciais para regularizar as mensalidades.
4. O pagamento das participações deve ser pago preferencialmente por débito direto SEPA, podendo, no entanto, também ser pago por transferência bancária para o IBAN PT50 0045 1273 4023 1651 0829 8, ou em numerário na secretaria da instituição. Sempre que o pagamento das participações é efetuado por transferência bancária, solicitamos que:
 - a) No descritivo da transferência indique o primeiro e último nome do utente;
 - b) Encaminhe sempre, por correio eletrónico, o comprovativo da transferência para: diretoratecnicaescapaes@gmail.com.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e fornecimento das seguintes refeições: uma refeição principal e jantar.
2. A alimentação é fornecida em casa do utente, em marmitas próprias e pertencentes aos mesmos. Assim sendo, aquando da admissão dos utentes, estes adquirem duas marmitas, bem como dois cestos para o acomodamento das refeições, estando o custo desses objetos constantes no preçário em anexo ao presente Regulamento. Caso os cestos adquiridos pelos utentes estejam em boas condições à data de término da prestação de serviços, estes são devolvidos à instituição e o valor pago pelos mesmos é devolvido aos utentes, na forma de caução.
3. Caso o utente perca ou danifique estes objetos, ou parte integrantes destes, terá de os adquirir novamente.
4. A ementa semanal é enviada para os utentes, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
5. Qualquer alteração à dieta do utente carece da apresentação de relatório médico/nutricionista.

NORMA 17ª 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.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 18ª 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 e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 19ª 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.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER E CULTURA

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO podem ser incluídos.
2. Os passeios são esporádicos, não existindo precário, sendo que poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. 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 colaboradores da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região.

NORMA 21ª 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 junto à instituição, agindo esta como intermediária. Este tipo de apoios não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 22ª 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.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA 23ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, 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; o Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um superior hierárquico.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 24ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- 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.

2. São deveres dos utentes:

- 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.
- 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA 25ª 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 co-responsabilização 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 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.

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.

NORMA 26ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

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.

NORMA 27ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Em anexo encontra-se a minuta do Contrato de Prestação de Serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA 28ª INTERRUPTÃO 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 ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 29ª 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.

NORMA 30ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma Reclamação quando o entender. Para o efeito, deverá pedir ao colaborador ou Diretora Técnica o Livro de Reclamações.
2. Todas as Reclamações devidamente identificadas, terão uma resposta no prazo máximo de 30 dias.
3. Também temos Livro de Reclamações eletrónico através do site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

NORMA 31ª SUGESTÕES

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma sugestão quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail diretoratecnicaescapaes@gmail.com, expondo assim a situação.
2. Também poderá fazer uma sugestão no Livro de sugestões eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.
3. Sempre que devidamente identificadas, todas as sugestões serão analisadas pela equipa Técnica e Direção, e respondidas com a maior brevidade possível.

NORMA 32ª ELOGIOS

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar um elogio quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail diretoratecnicaescapaes@gmail.com.
2. Também poderá fazer o seu elogio através do Livro de Elogios eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

NORMA 33ª LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34ª – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A ACSE implementou medidas para dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados - EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, de acordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponível para consulta e afixada.

NORMA 35ª 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, IP, 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 37ª GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. No caso de um cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os colaboradores avisam de imediato a Diretora Técnica da resposta social, devendo esta assinalar a respetiva situação através do Registo de Avaliação de Ocorrências. A mesma deve reunir com a família do cliente em questão, de modo a alertar para a situação, devendo para o efeito registar todas as diligências feitas, através do Registo de Diligências. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, deve avisar as autoridades competentes utilizando o Registo de Avaliação de Ocorrências.
2. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público a situação deve ser encaminhada pela Diretora Técnica para o Ministério Público.

NORMA 38ª FORO COMPETENTE PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Para a resolução de conflitos fica estipulada a competência do Tribunal Arbitral do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA 39ª ENTRADA EM VIGOR

Alterações aprovadas em Reunião de Direção de janeiro de 2023.

O Presidente da Direção,

Vice-Presidente,



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

O _____ utente/familiar do utente (riscar o que não interessa) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno _____ em funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Data: ____ / ____ / _____

(Assinatura do utente ou do familiar responsável)



ANEXOS

ANEXOS



PREÇÁRIO

PREÇÁRIO

ACOMODAMENTO DAS REFEIÇÕES

| | CUSTO (s/ IVA) | IVA | PREÇO FINAL |
|---|----------------|-----|-------------|
| CESTO PARA TRANSPORTE DE MARMITAS * | 6.30€ | 23% | 7.75€ |
| MARMITA (2.5L) * | 14.80€ | 23% | 18.20€ |
| TAMPAS DE RECIPIENTE (EM CASO DE DESGASTE) * | 0.60€ | 23% | 0.74€ |
| RECIPIENTE INTERNO (EM CASO DE DESGASTE) * | 1.50€ | 23% | 1.85€ |

SAÍDAS

| | |
|-----------------------------|---|
| PASSEIOS AO EXTERIOR | Pode ser devida uma comparticipação, de acordo com os preços em vigor |
|-----------------------------|---|

* PREÇÁRIO SUJEITO A ALTERAÇÕES.



MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**MINUTA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (VERSÃO EM VIGOR À DATA
DE ASSINATURA DO REGULAMENTO INTERNO)**