



25.
[Handwritten signature]

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
SAD



REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO-SAD

CS. H
Ry
HB

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Lar Nossa Senhora da Conceição de Barrancos é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Largo Tenente António Augusto de Seixas, s/n na localidade de Barrancos, concelho de Barrancos, encontra-se registada pelo averbamento n.º4, à inscrição n.º160/01, a fls.28 Verso do Livro nº 9 e fls. 172 Verso do Livro n.º16 das Associações de Solidariedade Social considerando-se efetuado em 08/11/2019, pela Direção-Geral da Segurança Social, tem celebrado e em vigor Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA II

Legislação Aplicável

O Lar Nossa Senhora da Conceição desenvolve a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário adiante designada por SAD e rege-se pelo estipulado:

1. **Estatutos em vigor;**
2. **Decreto -Lei n.º 172-A/2014 – Estatutos das IPSS;**
3. **Portaria nº196-A/2015 de 1 de Julho**, alterada e republicada pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de Julho- Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS;IP e as IPSS;
4. **Decreto-lei nº64/2007 de 14 de Março**, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.33/2014 de março;
5. **Compromisso de Cooperação para o setor e solidário-Protocolo em vigor;**
6. **Anexo à Portaria nº196-A/2015 de 1 de Julho**, alterada e republicada pela Portaria nº 2018-D/2019, de 15 de Julho-Cálculo da Participação Familiar;
7. **Circular Normativa nº 5 de 23/12/2014**, da DGSS-Variação das Frequências dos Utentes nas participações da Segurança Social;
8. **Portaria n.38/2013 de 30 de Janeiro – Define/estabelece as condições de instalações e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;**
9. **Decreto-lei n.156/2005, de 15 de setembro**, republicado em anexo ao Decreto –Lei nº371/2007, de 6 de novembro-Define as regras do Livro de Reclamações;
10. **Portaria nº896/2008 de 18 agosto** (modelo do livro de Reclamações);
11. Regime Jurídico do Maior Acompanhado, consagrado pela **Lei nº49/2018 de 14 de agosto**.
12. **Decreto Lei n.º 58/2019, de 08 de Agosto – Regulamento Geral de Protecção de dados.**



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA III

Objetivos do Regulamento Interno

O Presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes/ ou dos representantes a nível das gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento do SAD

O presente regulamento Interno reporta-se á resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, designado SAD e visa:

1. Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária do utente, proporcionando-lhe os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
3. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio-social, de forma a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
5. Colaborar na prestação de cuidados de saúde;
6. Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1.O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona os seguintes serviços ou cuidados:

- 1.1. Fornecimento das refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- 1.2. Alimentação Apoiada;
- 1.3. Higiene Pessoal;
- 1.4. Higiene Pessoal Adicional;
- 1.5. Higiene habitacional estreitamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 1.6. Tratamento de roupas do uso pessoal dos utentes;
- 1.7. Atividades de animação e socialização.

2.O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- 2.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- 2.2. Acompanhamento ao exterior;
- 2.3. Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
- 2.4. Administração da Medicação;
- 2.5. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- 2.6. Apoio social e psicológico quando necessário;
- 2.7. Cedência de ajudas técnicas (de acordo com o regulamento do Banco de Ajudas Técnicas).



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI
Condições de Admissão

O SAD presta cuidados e serviços a 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.

NORMA VII
Candidatura

1. Para efeitos de Admissão, o utente/ou o seu representante legal deverá, candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo do utente devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade;
- 1.2. Cartão de Contribuinte Fiscal do interessado;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do interessado;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema de Saúde do interessado;
- 1.5. Relatório médico comprovativo da situação clínica do interessado, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo de IRS referente ao ano anterior dos rendimentos do utente e do seu agregado familiar;
- 1.7. Comprovativo de Pensão/Reforma do ano de Inscrição;
- 1.8. Comprovativo Mensal da Pensão do Estrangeiro;
- 1.9. Outra Documentação.

2. No pedido de admissão deverá ser indicado o serviço ou serviços requisitados, de acordo com a norma IV do presente regulamento.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo a mesma ser instruída nos cinco dias úteis imediatos à admissão.

NORMA VIII
CrITÉrios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção:
 - 1.1. Candidatos economicamente mais desfavorecidos;
 - 1.2. Livre Manifestação de vontade em relação à Admissão;
 - 1.3. Candidato em Risco ou isolamento Social;
 - 1.4. A ausência ou disponibilidade por parte da família em assegurar os cuidados básicos do utente, colocando em causa a sua integridade física;
 - 1.5. Condição Habitacional (Má, Razoável, Boa)
 - 1.6. Ser utente de outras respostas sociais da Instituição;



CS
2/2/14
[Handwritten signature]

- 1.7. Ser natural e residente em Barrancos;
- 1.8. A ordem da Lista de Espera (quando existe);
- 1.9. Ser associado.
2. Sem prejuízo do disposto, pode a direção, com base noutros critérios fundamentados pela direção técnica ou pela segurança social, proceder à admissão extraordinária.

NORMA IX

Admissão

A admissão do utente passa pelos seguintes momentos:

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 e submeter à decisão da entidade competente.
2. A decisão de admissão é da competência da direção, precedida de parecer técnico dos serviços.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 3 dias.
4. A aceitação da admissão é formalizada com assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, assinado pelo utente ou seu representante legal e pelo Presidente da Direção que vigora a partir da data de admissão do mesmo.
5. No ato da admissão deve ser feito o respetivo pagamento.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento do novo utente será efetuado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).
2. No ato de admissão do utentes, caso o mesmo não seja sócio da Instituição sugere-se a apresentação de uma proposta como sócio.



CS?
H
R
J
B

NORMA XI

Processo Individual do Utente

1. Para cada utente é instruído um Processo Individual (PI), que se inicia na fase de Candidatura através do preenchimento da proposta de admissão, sendo responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) a organização do mesmo e ao qual só terá acesso o Presidente, o utente e o familiar responsável.
2. No Processo Individual será organizado de acordo com:
 - 2.1. Os documentos referidos no nº 1. da norma VII do presente regulamento Interno, devidamente atualizados;
 - 2.2. A Ficha de Inscrição;
 - 2.3. Ficha de Avaliação Diagnóstica, atualizada;
 - 2.4. O Contrato devidamente assinado;
 - 2.5. O Anexo ao Contrato;
 - 2.6. O Termo de Responsabilidade;
 - 2.7. Plano Individual (PI), onde se definem e registam todas as intervenções desenvolvidas com o utente e/ou familiar responsável, nomeadamente o seu projeto e hábitos de vida, suas competências e potencialidades, assim como todas as respostas proporcionadas pela resposta social;
 - 2.8. Plano de Cuidados do Utente (PCC) - No domicílio do utente deverá existir um Plano Individual de Cuidados no qual são registados, diariamente, os fatos e as ocorrências relacionadas com o serviço prestado, designadamente a sua natureza, periodicidade e a hora da prestação do serviço (ex: entrega da refeição, limpeza da habitação, higiene pessoal, entre outros);
 - 2.9. Declaração médica entregue pelo familiar comprovativa do estado de saúde;
 - 2.10. Identificação do médico assistente;
 - 2.11. Identificação e contato do representante legal;
 - 2.12. Outros elementos relevantes.
3. O Processo Individual é de acesso restrito e deve ser permanente atualizado. A instituição assegura o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente e cumpre as normas do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados.
4. O Processo Individual do utente pode, quando solicitado, ser consultado pelo utente ou pelo seu representante legal.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível a admissão imediata, por inexistência de vagas, ou dificuldades na prestação dos serviços requeridos, deve a mesma ser comunicada ao requerente, com indicação da posição que ocupa na lista de espera.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O SAD, funciona nas instalações da SEDE do Lar Nossa Senhora da Conceição de Barrancos, sito no Largo Tenente António Augusto de Seixas, s/número em Barrancos.
2. As instalações do SAD são compostas por:

Piso 0	Piso -1
<ol style="list-style-type: none">1. Recepção;2. Hall de Entrada;3. Gabinoto do Contabilidade;4. Gabinete do(a) Diretor(a) Técnico(a);	<ol style="list-style-type: none">1. Cozinha;2. Despensas;3. Lavandaria;4. Gabinete da Encarregada;5. Vestiário e instalação sanitária com equipamento completo para as funcionárias.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona em regime diurno, entre as 8h30 e as 19 horas, todos os dias na semana.
2. O SAD pode progressivamente organizar-se no sentido de proporcionar um apoio contínuo nas 24 horas, numa atuação de emergência, sempre que necessário.
3. Para os efeitos previstos no número anterior, é elaborado o diagnóstico Social da situação pela direção técnica e colocado à consideração da Direção.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. A comparticipação familiar¹ tem como base a Portaria nº 2018-D/2019 de 15 de julho.
2. O pagamento é efetuado mediante as diferentes modalidades: Transferência bancária ou contra recibo na Secretaria da Instituição, sito no Largo Tenente António Augusto de Seixas, s/n, (sob a forma de dinheiro ou cheque), vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de prestação de serviços e as restantes até ao dia 10 de cada mês.

¹ COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR- Montante variável, pago pelos utentes e ou pelas famílias pela utilização de uma resposta social, em função dos serviços utilizados e dos rendimentos disponíveis do agregado familiar. (Artigo 3º da Portaria 218-D/2019).



cc.
A
Ry
B

3. O não pagamento da comparticipação familiar no prazo estabelecido no número anterior fica sujeito às seguintes situações:

Dias	Pagamento
De 1 a 10	Comparticipação Familiar /Mensalidade
De 11 a 20	Valor da mensalidade acrescido de 5%
De 21 a 30	Valor da mensalidade acrescido de 10%
De 1 a 15 (do mês seguinte)	Valor da mensalidade acrescido de 15%
De 15 a 30 (do mês seguinte)	Valor da mensalidade acrescido de 20%
A partir de 30 do mês seguinte	Aplicação do nº 7 da presente norma

4.A comparticipação familiar, indexada ao rendimento do agregado familiar, é atualizada anualmente, com efeitos reportados a 1 de janeiro.

5.Para efeito de cálculo de mensalidade, quando um elemento do agregado familiar integrar a resposta social de ERPI, deixa imediatamente de fazer parte do mesmo agregado.

6.Para os efeitos previstos no número anterior, deve o utente ou o familiar responsável, proceder à apresentação da prova de rendimentos do agregado familiar obrigatoriamente assim que a tiver na sua posse ou a pedido da secretaria da Instituição.

7.Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a associação poderá vir a suspender a prestação do serviço até regularização da situação, precedida de parecer social da Direção Técnica.

8.Sem prejuízo do disposto no nº 1, e apenas em caso de extrema necessidade pode o utente recorrer ao apoio do/a Funcionário/a do SAD, para pagamento da comparticipação familiar desde que assinada uma declaração por ambos em como que o valor da prestação mensal foi entregue.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações Familiares

Tabela 1: Serviços Prestados

1. A tabela de comparticipação familiar, vulgo prestação mensal, tem como base em função a Portaria 218D/2019.

Tipo de Serviços Prestados		Percentagem sobre o rendimento per capita mensal
1. SERVIÇOS BASE	1.Fornecimento das Refeições Completo na Semana) (2x ao dia -7 dias	30%
	2. Fornecimento das Refeições Almoço ou Jantar na Semana) (1x ao dia -7 dias	20%
	3.Alimentação Apoiada	5%
	4. Higiene Pessoal (Banho Semanal)	15%
	5. Higiene Pessoal Adicional na Semana) (2x ao dia -7 dias	+5%
	6.Higiene Habitacional (1x na Semana)	15%
	7.Tratamento de Roupas (1x na Semana)	15%
	8.Atividade de Animação e Socialização (4x na Semana)	0%
2. OUTROS SERVIÇOS	9.Alimentação: Pequeno Almoço ou Lanche	5%
	10.Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;	0%
	11.Acompanhamento ao exterior; (Ocasional)	5%
	12. Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios (1x na Semana)	5%
	13. Administração da Medicação (1x na Semana)	5%
	14.Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio (Ocasional)	0%
	15. Apoio social e psicológico quando necessário (Mensalmente)	0%
	16. Cedência de ajudas técnicas	De acordo com o Preçário do BAT



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

- 1.1. O montante da comparticipação familiar, vulgo prestação mensal, calculado de acordo com a legislação em vigor é determinado pela aplicação de uma percentagem nunca superior a 75% do rendimento "per capita" do agregado familiar.
 - 1.2. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos do presente regulamento não poderá 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 responsável pela Segurança Social.
 - 1.3. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da Instituição, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
 - 1.4. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas da Instituição, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os serviços e equipamentos da mesma.
2. De acordo com o disposto no nº 6 do anexo à Portaria 196-A/2015, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

3.1. Do trabalho dependente;

3.2. Do Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);

O montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadoria e de produtos e de serviços prestados.

3.3. De Pensões;

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.

3.4. De Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

3.6. Rendimentos Prediais;

Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos 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 a paga ao senhorio, à cedência do usos, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

CC. H
F. Y
B

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 atualizado ou de certidão da teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

O disposto anteriormente não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.7. Rendimentos de Capitais;

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.

Sempre que os rendimentos referidos anteriormente 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 o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
 - 4.1. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas as diligências complementares que se considere mais adequadas ao apuramento da situação.
 - 4.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o nº 3, no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
 - 4.3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. A prova dos rendimentos da atividade dos trabalhadores emigrantes será feita pela apresentação de documentos passado pela instituição de segurança social do país pagador ou pelas respetivas entidades patronais.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 6.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - 6.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - 6.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - 6.4. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



7. Para além das despesas referidas no ponto 6, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
8. Para efeitos de desconto, ao somatório das despesas referidas nos pontos 6.2, 6.3 e 6.4, é estabelecido como limite máximo o valor do RMMG. Caso o somatório das despesas referidas nas alíneas anteriores seja inferior ao RMMG é considerado o valor real da despesa.
9. A data de assinatura do contrato de prestação de serviço, determina o início do serviço e do pagamento da mensalidade.
10. A comparticipação mensal pode ser reduzida até 10%, quando o período de ausências justificadas (Internamento Hospitalar/Doença e Férias), excedam os 15 dias seguidos.
11. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.
12. A interrupção do serviço por motivo de ausência para férias ou outros motivos devidamente justificados deve ser comunicada à direção técnica com, pelo menos, 24h de antecedência.
13. No caso de o beneficiário decidir cessar o contrato, deve comunicar à Instituição no mínimo 15 dias úteis antes da data de cessação, efetuando o pagamento correspondente ao tempo de prestação de serviço. Caso não sejam respeitados os prazos estabelecidos terá de proceder ao pagamento dos 50% da mensalidade do mês seguinte.

NORMA XVII

Mensalidade Extra-Acordo

1.O valor da mensalidade²por utente, não abrangidos pelo acordo:

Percentagem sobre rendimento "per capita" a atribuir por cada serviço prestado mediante as regras acima adotadas (acordo SS) mais um valor fixo pré-determinado mediante deliberação da direção nas seguintes condições:

Tabela 3: Extra-Acordo

1 SERVIÇO	80,00 €
2 SERVIÇOS	140,00 €
3 SERVIÇOS	200,00 €
MAIS DE 3 SERVIÇOS	250,00 €

² Mensalidades é o valor que é atribuído aos clientes pago pelo mesmo.



Handwritten signature and initials.

NORMA XVIII

Conceito de Agregado Familiar

1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no ponto 3.2. do, anexo á portaria 196-A/2015 o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - 1.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - 1.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 1.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 1.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 1.5. 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.

2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - 2.1. Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da Habitação);
 - 2.2. Permaneçam na Habitação por um curto período de tempo.

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 alguns membros do agregado familiar e, ainda que o período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

NORMA XIX

Refeições

1. O SAD pode fornecer duas refeições diárias:
 - 1.1. Pequeno almoço- Entre as 8h30 – 9 horas;
 - 1.2. Almoço Entre as 12-13 horas;
 - 1.3. Jantar Entre as 18h30-19:30 horas

2. A ementa semanal é elaborada por um Nutricionista com o apoio da Diretor(a) técnica e cozinheira com o devido cuidado nutricional e será distribuída semanalmente aos utentes do SAD.

3. A ementa é distribuída semanalmente aos utentes do SAD;

4. O SAD fornecerá alimentação de dieta, sempre que prescrita pelo médico, sendo de cumprimento obrigatório.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA XX
Atividades/Serviços Prestados

No SAD podem ser prestados os serviços abaixo indicados, com a regularidade seguinte:

SERVIÇOS	FREQUÊNCIA		OBSERVAÇÕES
1. SERVIÇOS BASE			
1. Fornecimento das Refeições Completo	(2x ao dia -7 dias na Semana)		Entre as 8h30 e as 9h00
2. Fornecimento das Refeições Almoço ou Jantar	(1x ao dia -7 dias na Semana)		Entre as 12h00 e as 13h00 Entre 18h30 e as 19h30
3. Alimentação Apoiada			
4. Higiene Pessoal	(1x ao dia + 1 Banho Semanal)		
5. Higiene Pessoal Adicional	(2x ao dia -7 dias na Semana)		
6. Higiene Habitacional	(1x na Semana)		
7. Tratamento de Roupas	(1x na Semana)		
8. Atividade de Animação e Socialização	(4x na Semana)		
2. OUTROS SERVIÇOS			
9. Alimentação: Pequeno Almoço ou Lanche			A Combinar com o Utente
10. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;			A Combinar com o Utente
11. Acompanhamento ao exterior;			A Combinar com o Utente
12. Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios	(1x na Semana)		A Combinar com o Utente
13. Administração da Medicação	(1x na Semana)		A Combinar com o Utente
14. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio	(A combinar com o utente)		De acordo com o plano individual do utente
15. Apoio social e psicológico quando necessário	(Mensalmente)		A combinar com o beneficiário
16. Cedência de ajudas técnicas	Semestral (com renovação)		Conforme a necessidade do utente

1. **O serviço de Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal** inclui higiene pessoal, banho, corte de barba para o homem e outros cuidados de conforto pessoal.
 - 1.1. Sempre que requerido pelo beneficiário/responsável, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
2. **O Serviço de Higiene habitacional**, abrange apenas os espaços habitualmente utilizados pelo beneficiário (ex: 1 sala, corredor de acessos, 1 quarto, cozinha e casa-de-banho), assim sendo não engloba pinturas nem limpeza de espaços exteriores.
3. **O Serviço de Tratamento de Roupas** consiste na lavagem, engomadoria, recolha e entrega no domicílio, da roupa pessoal, cama e casa de banho, exclusivas do beneficiário.
4. **O Serviço de Acompanhamento ao Exterior** consiste na marcação de consultas e exames complementares de diagnóstico, bem como no seu acompanhamento a consultas locais.



5. **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes**, consiste na criação de momentos e instrumentos de articulação entre a família e os cuidadores para melhorar o tratamento ao idoso.
6. **O Serviço de Aquisição de Géneros Alimentícios e Outros Artigos**, inclui também medicamentos e os pagamentos e/ou recebimentos, habitualmente necessários no quotidiano. Estas aquisições são pagas diretamente pelo beneficiário, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
7. **Cuidados de Imagem**, inclui corte de cabelo, maquilhagem, entre outros. No fundo este serviço é uma forma de melhorar o aspeto físico do utente e com ele fazer com que este ganhe mais auto-estima e se sinta bem com ele próprio.
8. **Realizações de pequenas modificações ou reparações no domicílio**, são serviços prestados integrados nas áreas de carpintaria, serralharia, construção civil, eletricidade, eletrónica, água e saneamento.
9. **Apoio Psicossocial** visitas frequentes.
10. **Cedência de ajudas técnicas**, consiste na aquisição de equipamentos que servem para compensar a deficiência, atenuar as consequências, impedir o agravamento da situação clínica da pessoa idosa e permitir o exercício das atividades quotidianas.

A Instituição dispõe de uma Bolsa de ajudas técnicas composta pelos seguintes equipamentos: (Cadeiras De Rodas/ Cinto de Cadeiras de Rodas/Camas Articuladas/ Colchões Anti-Escaras/ Andarilhos/ Canadianas/Cadeiras de Banho/ Guardas Laterais/Tripé/).

Estes equipamentos podem ser disponibilizados à comunidade em geral e aos utentes de SAD, os quais vão beneficiar do aluguer através de um desconto de 20%.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

1. De acordo com os serviços da animação, a execução de passeios ou deslocações organizadas no Plano Anual de Atividades pelo estabelecimento os utentes serão contactados para participar.
2. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto á resposta social de sad é desenvolvido pelo LNSCB, e encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar (AAD ASG), e respetiva formação definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

As funções e competências do(a) DT, bem como do pessoal ao serviço da resposta social, constam do regulamento organizacional dos serviços da associação.

NORMA XXIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário será assegurada por um(a) Diretor(a) Técnico(a), nomeado pela direção, dependendo hierárquica e funcionalmente do seu presidente cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Diretor(a) Técnico(a) será substituído(a), nas suas ausências, por um técnico de Serviço Social do mapa de pessoal a designar pelo presidente da direção.



55.
[Handwritten signatures]

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O reconhecimento da sua identidade pessoal, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra e reserva da intimidade da sua vida privada, independentemente das convicções religiosas, políticas ou ideológicas, sexo, raça, instrução, situação económica ou condição social;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses, aptidões e possibilidades;
5. Ter acesso à ementa semanal, com antecedência;
6. A receber os serviços e cuidados contratualizados.

NORMA XXV
Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Tratar com respeito e urbanidade os dirigentes e funcionários prestadores de serviço;
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento;
3. Comunicar previamente à Diretora Técnica, eventuais ausências do domicílio, com indicação do local de destino e data prevista para o regresso;
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
5. Seguir as orientações médicas prescritas;
6. Aceitar e cumprir o presente regulamento.

NORMA XXVI
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do SAD:

1. A um tratamento com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo beneficiário e/ou familiar, no ato da admissão.



Handwritten signature and initials, possibly 'Ry' and 'A', with a circled mark below.

NORMA XXVII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do SAD:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços acordados;
2. Assegurar a existência de recursos humanos necessários à prestação dos serviços;
3. Proceder à admissão do beneficiário de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
4. Cumprir o regulamento e assegurar o regular funcionamento do SAD.

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. A Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que o utente viole as regras do presente regulamento.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção, com base em parecer da direção técnica.
3. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais.
4. O utente que solicite a cessação do contrato não invalida de requerer posteriormente nova admissão, desde que, cumpra os requisitos do presente regulamento.

NORMA XXIX

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre utentes ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais, a que os utentes e /ou representantes devem manifestar integral adesão;
3. O contrato de Prestação de Serviços, é celebrado em duplicado, sendo o original, entregue ao utente e/ou representante legal e a cópia no processo Individual do utente.

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:

1. Caducidade;
2. Quando o beneficiário não necessita da resposta social em referência;
3. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;



4. Salvo acordo em contrário, sempre que o beneficiário se ausente do domicílio por período superior a sessenta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
5. Com a morte do beneficiário;
6. Revogação por acordo:
 - 6.1. Podem as partes revogar o contrato de prestação de serviços quando nisso expressamente acordem;
 - 6.2. A revogação deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação;
7. Resolução por iniciativa de qualquer das partes;
8. A Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que o beneficiário viole as regras do presente regulamento;
9. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção, com base em parecer da direção técnica;
10. No caso de o utente decidir cessar o contrato, deve comunicar à Instituição no prazo mínimo 15 dias úteis antes da data de cessação, efetuando o pagamento correspondente ao tempo de prestação de serviço.
11. O utente /familiar responsável deve ainda, assinar uma Declaração de Resolução de Contrato;
12. O utente que solicite a sua demissão pode requerer de novo a prestação de serviços, desde que, cumpra os requisitos do presente regulamento.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

1. O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que cumulativamente possuam as seguintes características:

- Exerçam a sua atividades num estabelecimento físico e permanente;
- Tenham contato direto com o público;
- Fornecem bens ou prestem serviços.

2. Nos termos da legislação em vigor, esta Resposta Social dispõem de um Livro de Reclamações que pode ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) ou na sua ausência junto de uma Ajudante de Ação Direta que se encontre no turno, desejado.

3. Efetuada a reclamação, o duplicado é entregue, no momento, ao reclamante. A instituição deve destacar o original e, no prazo de dez dias úteis, enviá-lo à entidade reguladora – Instituto da Segurança Social, IP – Centro Distrital de Lisboa, juntamente com as respectivas alegações, baseadas na recolha de informações por parte da Diretor (a) Técnico (a) junto dos intervenientes, com vista ao apuramento da veracidade dos fatos. Após a respectiva análise, é proposta à Direção da Instituição a emissão do seu parecer.

4. De relevar que os utentes têm direito a ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

5. O utente também poderá dirigir a sua reclamação ou sugestões ao Director Técnico que ficará responsável pelo registo e ações necessárias ao seu tratamento.

Nenhuma reclamação fica sem resolução/tratamento, visando o esclarecimento rápido, adequado e eficaz do/a reclamante.



SS. JA
24

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes 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/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIII
Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIV
Disposições Complementares

Compete à direção da Instituição a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.



NORMA XXXV

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção dia 04/05/2021, entrando em vigor 30 dias após a sua aprovação.

A DIREÇÃO

Francisco José Feliciano Rubio

Adriana Feliciano

Juliana

Luolinhavan Adams
Margarida de Fátima Garcia Beegano

Barrancos, 04 de maio de 2021