



Associação de Solidariedade Social
de Stº António de Monforte
IPSS, n.º 96,3c,19704-7000
TAX: 504971250

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



[Handwritten signatures and initials]

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** é uma, das Respostas Sociais da **Associação de Solidariedade Social de Santo António de Monforte**, adiante designada por ASSSAM, Instituição Particular de Solidariedade Social, licenciada pela Câmara Municipal de Chaves, com o alvará n.º 96/10 emitido em 11 de Junho de 2010, cujos ESTATUTOS se encontram registados no livro n.º 8, das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 96/01, a folhas 187, em 24 de Setembro de 2001, na Direção Geral de Segurança Social e que tem a sua sede na Rua da Cancela n.º 10, 5400-745, Santo António de Monforte, Chaves.

O Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD) tem como finalidade, o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, com especial incidência territorial na freguesia de Santo António de Monforte e freguesias limítrofes, no concelho de Chaves, através da prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, conforme o constante do artigo 3.º dos ESTATUTOS desta Associação e rege-se pelas seguintes NORMAS:

1/21

NORMA II

Legislação Aplicável

1. 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) Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, Lei de Bases da Economia Social;
 - b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - c) Portaria n.º 196-A/2015, de 21 de Março, que 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;



CSA
Associação de Solidariedade Social
Stº António de Monforte

- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário - SAD.
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do SAD, 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 SAD:
 - a) Promover 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, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - i) 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;
 - j) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - k) 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;
 - l) Promover a intergeracionalidade;
 - m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - o) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - p) Reforçar as competências e capacidades das famílias de outros cuidadores.



Atg
Phuofexar
Trisecur

Ab

NORMA IV **Cuidados e Serviços**

1. Para a prossecução dos objetivos do SAD proporciona-se um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos Clientes, nomeadamente:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Preparação e administração de fármacos, quando solicitado pelo Cliente ou Familiar/Pessoa Significativa e prescritos pelo médico assistente;
- c) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- d) Tratamento de roupas do uso pessoal do Cliente;
- e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente, convívios, animação, lazer e cultura;
- g) Aquisição de bens e serviços e deslocação a entidades da comunidade.

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

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas, exames médicos e serviços de enfermagem;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- d) Apoio psicossocial;
- e) Realização de atividades ocupacionais.

3/21

3. Os cuidados e serviços supra indicados, são prestados em dias úteis.

4. Nos feriados e fins-de-semana, são prestados os serviços os constantes das alíneas a), b), e c), todas do ponto 1 e outros se previamente acordados.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

NORMA V **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III.

NORMA VI **Inscrição**

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de Cliente,



CA
A. Almeida
A. Almeida
fs

- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
- d) Risco de isolamento social, pessoal e/ou geográfico;
- e) Conflito familiar, marginalização e/ou exclusão;
- f) Residente na área territorial da freguesia de Santo António de Monforte e freguesias limítrofes, no concelho de Chaves.
- g) Ser sócio da ASSSAM;
- h) Ordem de inscrição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a inscrição, a mesma é regista e analisada pela Diretora Técnica da ASSSAM, a quem compete estudar a situação sociofamiliar do candidato e quando se justificar, elaborar a proposta de admissão e a submeter à decisão da Direção;
 - a) A proposta 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, sob proposta da Diretora Técnica;
 - a) A decisão da Direção fica registada em ata.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os Clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam (se assim o pretenderem) automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar, através de e-mail, carta ou contato telefónico.

5/21

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos Clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Mediante a avaliação das necessidades expressas e com a colaboração do Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar, procede-se à elaboração de um Plano



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name "Associação de Solidariedade Social" and initials "AS" and "AS".

devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do Cliente;
 - b) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
 - c) Cartão de Contribuinte do Cliente;
 - d) Cartão de Contribuinte da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
 - e) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
 - f) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
 - g) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o Cliente pertença;
 - h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;
 - i) Declaração assinada pelo Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar em que se autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - j) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, e outros comprovativos dos rendimentos da situação real do agregado familiar;
 - k) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar, tais como:
 - i. Comprovativo da renda de casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - ii. Comprovativo de despesas com transportes;
 - iii. Comprovativo das despesas com saúde e a aquisição de medicamentos, de uso continuado, em caso de doença crónica.
2. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios, referidos no número anterior, deverão ser entregues na sede da ASSSAM.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

4/21

NORMA VII **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
 - a) Impossibilidade de satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;
 - b) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;



At
Phuolito
Teixeira
AS

- Individual de Cuidados, no qual constam os serviços a prestar, os recursos humanos e instrumentais;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Exposição 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 Cliente 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 Cliente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, da Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma nova avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Cliente, de rescindir o contrato.

NORMA X **Processo Individual do Cliente**

6/21

1. No processo individual do Cliente deve constar:
 - a) Identificação e contacto do Cliente;
 - b) Data de início e fim da prestação dos serviços;
 - c) Identificação, morada e contacto telefónico da Pessoa Significativa/Familiar;
 - 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 Cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessaçãõ 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 Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.



GA
@huofesap
Teixeira
df

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI Instalações

1. O Centro de Dia está sediado na Rua da Cancela nº. 10, em Santo António de Monforte, concelho de Chaves e as suas instalações são compostas por:
 - a) Área técnica e administrativa;
 - b) Área de refeições;
 - c) Área de higiene pessoal;
 - d) Área de tratamento de roupas;
 - e) Área de convívio; e
 - f) Área de apoio.
2. Sempre que as atividades previstas no Plano Anual de Atividades o justifiquem, a ASSSAM possibilitará a sua realização, no seu edifício, em espaços polivalentes ou em zona exterior.

NORMA XII Regras de Funcionamento

7/21

1. No caso de um Cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os elementos da Equipa SAD informam de imediato a Diretora Técnica, para que a mesma, se reúna com a Pessoa Significativa e/ou família de modo a alertar para a situação.
 - a) Se porventura a Equipa de SAD detetar que esses maus-tratos advêm da família, informa a Diretora Técnica e esta por sua vez a Direção, que comunica à Autoridade de Polícia Local (Guarda Nacional Republicana ou Polícia de Segurança Pública, consoante a área de residência do Cliente), à Linha Nacional de Emergência Social, à APAV, à Linha do Cidadão Idoso ou outra autoridade julgada competente, a fim se serem, por quem de direito, tomadas as medidas adequadas de modo a colocar termo à situação.
2. Em caso de violência e fuga adota-se o mesmo procedimento constante no n.º 1.
3. No caso de os familiares detetarem abusos ou maus-tratos por parte dos elementos da Equipa SAD da ASSSAM ao Cliente, devem de imediato comunicar esses factos à Diretora Técnica, sendo registados e considerados como reclamação, à qual tem que ser dado seguimento adequado e do conhecimento da Direção.
4. Sempre que a ASSSAM julgar conveniente, estabelece parcerias com outras entidades, com vista à satisfação das necessidades e expectativas do Cliente.

Rua da Cancela, nº 10 – Stº António de Monforte 5400-745 Chaves

Telefone | Fax: 276915009 | Email: associacaomonforte@sapo.pt | www.cdsantoantonio.pt



Associação de Solidariedade Social
de Stº António de Monforte

IPSS nº 96 de 19/09/2000
MIF 504871360

Handwritten signatures and initials in blue ink.

5. Poderá, ainda, promover ações de voluntariado com o mesmo intuito.
6. É permanentemente promovida a participação da família do Cliente, numa perspetiva de integração e conforto emocional.
7. Sempre que, durante uma visita e na presença de algum elemento da Equipa SAD da ASSSAM, se verificar a ocorrência de alguma situação em que a saúde do Cliente está em risco, ou o falecimento do mesmo, este (a) deve contactar de imediato o INEM, informar a Pessoa Significativa/Familiar responsável e a Diretora Técnica da Resposta Social.

NORMA XIII **Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário para idosos funciona de Segunda a Domingo das 8 horas às 20h30m

NORMA XIV **Cálculo do Rendimento *Per Capita***

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* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

8/21

1. 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 deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) 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 Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

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, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos 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:

9/21



CSA
António
Trindade

AS

- a) O valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- c) As despesas com transportes públicos;
- d) O Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, que poderá ser entre os 40% (quarenta por cento) e os 75% (setenta e cinco por cento), de acordo com a tabela abaixo indicada. Todos os serviços são prestados dentro do horário de funcionamento.

Nº de Serviços (Constantes do nº 1 e nº2 da Norma IV)	Dias úteis	Dias úteis + Feriados + Fins de Semana
2 serviços prestados	40%	50%
3 serviços prestados	45%	55%
4 serviços prestados	50%	60%
5 serviços prestados	55%	65%
6 serviços prestados	60%	70%
6 ou mais serviços prestados	60% a 75%	
A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço		

10/21

Tabela n.º 1 – Tabela de Comparticipações

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIV, 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 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.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;



Handwritten signature and initials in blue ink.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor serão comunicadas ao Cliente ou Pessoa Significativa, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Handwritten signature in blue ink.

NORMA XVI

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do Cliente, 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 redução na mensalidade em função do número de faltas, segundo os seguintes critérios:
 - a) Redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência do cliente, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados;
 - b) Redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, seja superior a 30 dias.
3. O cliente terá um desconto de 20% se o cônjuge frequentar esta Instituição.
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.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 (dez) do mês que respeita, nas instalações da Instituição, diretamente à Diretora Técnica, Técnica Administrativa, ou a um membro da Direção, através de numerário ou cheque.
 - a) Após o pagamento da comparticipação familiar, será entregue, mensalmente, o respetivo recibo de quitação;
 - b) O pagamento pode ser, igualmente, efetuado por transferência bancária, para o NIB a fornecer aos Clientes / Pessoa Significativa que o desejarem.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. A instituição poderá vir a suspender o fornecimento de serviços ao Cliente pela ausência de pagamentos superiores a sessenta dias, até este regularizar as suas mensalidades, podendo ser requerida uma análise individual do caso.
4. O não pagamento dentro do prazo estabelecido, sem motivo considerado justificativo pelos serviços, implica um acréscimo de 10% à mensalidade inicial até ao dia 15 e um acréscimo de 20% após o dia 15. Não poderá nunca ultrapassar o fim

11/21



CA
A. Monteiro
P. Pereira

do mês, situação em que a Direção da Associação decidirá sobre a situação do cliente em causa, ou anulação da inscrição.

AS

CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento e transporte das seguintes refeições:
 - a) Uma refeição principal (sopa, prato do dia, fruta/sobremesa);
 - b) Podendo como serviço suplementar, fornecer outras refeições como:
 - i. Pequeno-almoço;
 - ii. Lanche; e
 - iii. Jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos Clientes desta Resposta Social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Tal não invalida, a apresentação da prescrição médica, para arquivo no processo individual do Cliente.
4. O horário do almoço é entre as 12h00 e as 14h00.

12/21

NORMA XIX Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação poderá ser preparada e administrada ao Cliente, respeitando as prescrições médicas, perante solicitação do Cliente ou Pessoa Significativa.
2. O SAD não se responsabiliza pela administração da medicação do Cliente nos períodos de noite, no entanto, poderá proceder à sua preparação em caixa adequada e individual.

NORMA XX 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 de acordo com as necessidades do Cliente, se optar por este serviço diariamente, este é feito, preferencialmente, no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.



CA
Assessoria
Social

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.

AS

NORMA XXI

Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são o vestuário de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do Cliente.
2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida, durante a semana, pelos pela Equipa SAD e entregue no domicílio do Cliente.

NORMA XXII

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do Cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do Cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXIII

Atividades de animação e socialização, designadamente, convívios, lazer, cultura, aquisição de bens e serviços e deslocação a entidades da comunidade

13/21

1. A organização de passeios ou deslocações promovidas pela ASSSAM será comunicada pelos Colaboradores, com a devida antecedência, aos Clientes para que estes possam manifestar o seu interesse, ou não, em participar. Sendo que o seu transporte e acompanhamento estão a cargo dos Colaboradores afetos a esta Resposta Social contudo, poderá existir custos, ou não, inerentes a estas atividades, que serão comunicados ao Cliente antecipadamente.
2. É sempre necessária a autorização da Pessoa Significativa/Familiar ou responsáveis dos Clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, sempre que são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
3. Durante os passeios os Clientes são sempre acompanhados por Colaboradores da ASSSAM.
4. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do Cliente e, sendo possível, em articulação com a Pessoa Significativa/Familiar de referência. Estas aquisições são pagas, diretamente pelo Cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



Handwritten signature: Afonso Teixeira

5. A ASSSAM dispõe de uma sala de atividades, onde os Clientes do SAD poderão conviver uns com os outros, ver televisão, ler os jornais e revistas, participar nas atividades de trabalhos manuais e desenvolvimento cognitivo.

Handwritten signature

NORMA XXIV

Acompanhamento e Transporte, a consultas e exames médicos

1. Os Clientes desta Resposta Social são acompanhados a cuidados de enfermagem, consultas e exames médicos, preferencialmente por familiares, no caso de não ser possível, os Clientes poderão solicitar este serviço, que será efetuado sempre de acordo com a disponibilidade dos horários e serviços da ASSSAM
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Unidade de Saúde de Chaves e Hospital Distrital de Chaves).

NORMA XXV

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

CAPÍTULO V RECURSOS

14/21

NORMA XXVI Quadro de Pessoal

1. O mapa dos Colaboradores afeto ao SAD, respetivos horários, conteúdo funcional e organograma, encontram-se afixados no expositor do hall de entrada.
2. Todas estas informações são divulgadas ao Cliente/Pessoa Significativa aquando da candidatura do Cliente ou durante a primeira visita domiciliária.

NORMA XXVII Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) Técnico(a), cuja sua identificação, formação e conteúdo funcional se encontram afixados no expositor do hall de entrada.
2. Ao Diretor(a) Técnico (a) compete:
 - a) Dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à



Alf. José Pereira

[Handwritten signature]

- necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria e a qualidade da prestação de cuidados e serviços;
- b) Promover o cumprimento dos serviços contemplados no contrato de prestação de serviços;
 - c) Zelar pelo bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança do Cliente;
 - d) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - e) Manter os ficheiros e os processos dos Colaboradores e dos Clientes atualizados;
 - f) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - g) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
 - h) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Clientes;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes e informação fornecida pelos mesmos;
 - j) Realizar reuniões sempre que seja necessário com o pessoal técnico e auxiliar;
 - k) Reunir com a Direção sempre que uma das partes considerar necessário e/ou situações o exijam.
3. A(o) Diretor(a) Técnico (a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção.

15/21

NORMA XXVIII

Requisitos do Pessoal

1. As Ajudantes de Ação Direta e outro, do SAD devem possuir os seguintes requisitos:
 - a) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, por forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
 - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
 - c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Clientes, garantindo, sempre, a confidencialidade e sigilo das informações relativas ao Cliente ou à Resposta Social;
 - d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do Plano Individual de Cuidados;
 - e) Ter elevado sentido de responsabilidade.



CA
*
A. Monteiro
Revisor

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX Direitos e Deveres dos Clientes

AS

1. São direitos dos Clientes:

- 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 à Direção técnica da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

16/21

2. São deveres dos Clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;



Handwritten signature in blue ink.

- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Comunicar, dentro do horário normal de funcionamento, e sempre que se justifique, quaisquer ocorrências, nomeadamente: ausências, alterações do seu estado de saúde, sobretudo aquelas que originem assistência médica e respetiva prescrição, incluindo dieta alimentar;

Handwritten initials in blue ink.

NORMA XXX

Direitos e Deveres da ASSSAM

1. São direitos da ASSSAM:

- a) Direito a ser respeitada, na pessoa dos seus dirigentes, funcionários, colaboradores e no seu património
- b) Direito a ser apoiada no exercício das suas funções;
- c) Direito de ser informada de qualquer ocorrência ou incidentes relacionados com o Cliente;
- d) Direito a receber os valores acordados em contrato com o Cliente.
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- g) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

17/21

2. São deveres da ASSSAM:

- a) Zelar pelo bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança do Cliente, proporcionando-lhe o acompanhamento adequado e necessário;
- b) Prestar os serviços referidos no presente regulamento interno e previamente contratados com o Cliente com qualidade e rigor, assegurando a existência de Recursos Humanos necessários para esse fim;
- c) Assegurar a confidencialidade dos dados e informações do Cliente;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Clientes;
- e) Manter atualizado o preço dos serviços e respetivas condições de prestação;
- f) Divulgar a sua Missão, Visão, Valores e Política de Qualidade;
- g) Dispor de livro de reclamações.



CA
J
P. H. Soares
J. Pereira

Al

NORMA XXXI

Direitos e Deveres dos Funcionários

1. São direitos dos funcionários:
 - a) Acesso à frequência de ações de formação e orientação que sejam relevantes para um melhor desempenho dos serviços.
 - b) Direito a ser respeitado, quanto aos seus valores e crenças.
 - c) Acesso ao material e equipamento necessário à realização dos serviços.
 - d) Direito a receber o salário acordado no contrato de trabalho celebrado entre a ASSSAM e o funcionário.

2. São deveres dos funcionários:
 - a) Executar as funções para que foi contratado com rigor e profissionalismo.
 - b) Respeitar a identidade pessoal e a intimidade dos Clientes/famílias, bem como os seus usos e costumes.
 - c) Respeitar a inviolabilidade do domicílio, não sendo permitido fazer alterações ou eliminar objetos sem prévia autorização do Cliente/família.
 - d) Responsabilizar-se pela segurança de chaves, ou outros objetos que lhe sejam confiados.
 - e) Garantir a boa conservação do equipamento e material utilizado.

NORMA XXXII

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

18/21

1. A ASSSAM só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os Clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto no Processo Individual do Cliente.

NORMA XXXIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar e arquivado outro no respetivo Processo Individual do Cliente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



CA
A. Almeida
A. Almeida

AS

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento do Cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o Cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 (oito) dias de antecedência.
3. Haverá redução na mensalidade nos termos do n.º 2 da Norma XVI.

NORMA XXXV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. É possível cessar a prestação de serviços por iniciativa do Cliente, por denúncia do contrato por institucionalização ou por morte do Cliente, tendo este ou a Pessoa Significativa/Familiar o dever de liquidar as prestações em atraso ou do período que usufruiu dos serviços contratados.
2. Por denúncia, o Cliente tem de informar a ASSSAM, quinze dias antes de abandonar esta Resposta Social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. Em caso de incumprimento do aviso prévio supra mencionado, por parte do Cliente ou o motivo de rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 (trinta) dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente à mensalidade do mês corrente.

19/21

NORMA XXXVI

Sugestões e Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a ASSSAM possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos sempre que desejado.
2. A ASSSAM aceita e agradece, todas as sugestões e/ou reclamações, que conduzam à melhoria dos serviços prestados, as quais devem ser entregues à Diretora Técnica.

NORMA XXXVII

Livro de Registo de Ocorrências

1. A ASSSAM dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do SAD.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue pela Diretora Técnica, todos os finais de mês à Direção da Instituição.



Associação de Solidariedade Social
de Stº António de Monforte

ISS nº 96 de 18/09/2000
NIF 500971360

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços, deverão informar os Clientes ou suas Pessoas Significativas sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar no ato de celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XXXIX Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, prevalecerá a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XL Entrada em Vigor

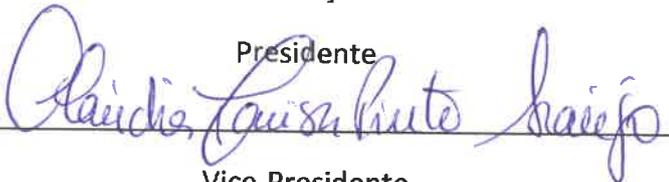
O presente Regulamento entrou em vigor no dia ____ do mês de _____ de 2016

20/21

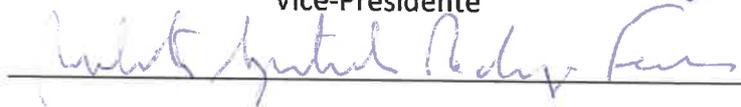
Santo António de Monforte, 18 de Fevereiro de 2016

A DIREÇÃO

Presidente



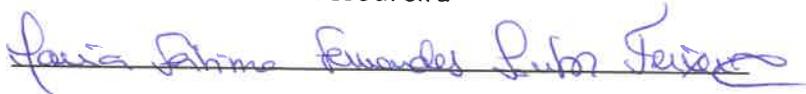
Vice-Presidente



Secretário



Tesoureira



Vogal



Rua da Cancela, nº 10 – Stº António de Monforte 5400-745 Chaves

Telefone | Fax: 276915009 | Email: associacaomonforte@sapo.pt | www.cdsantoantonio.pt



Associação de Solidariedade Social
de Stº António de Monforte

IPSS nº 86 de 19/09/2000
NIF 504071300

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DECLARAÇÃO

O / A Sr. (a) _____
Cliente(*) da Associação de Solidariedade Social de Santo António de Monforte, da
Resposta Social **Serviço de Apoio Domiciliário**, declara que tomou conhecimento das
informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer
dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Santo António de Monforte, _____ de _____ de 20____

21/21

(Assinatura do Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar)

(*) – Adaptar caso seja a Pessoa Significativa/ Familiar a assumir o contrato.