Serviço de Apoio Domiciliário
Associação Social e Cultural da Tôr

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

TÔR, 28 DE JANEIRO DE 2020

ÍNDICE

Índice 2

Preâmbulo 5

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I – Âmbito de aplicação 6

NORMA II - Legislação aplicável 6

NORMA III – Destinatários e Objetivos 7

NORMA IV – Cuidados e Serviços prestados 8

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 8

NORMA V - Condições de admissão 8

NORMA VI – Inscrição 9

NORMA VII - Critérios de admissão 10

NORMA VIII - Admissão 10

NORMA IX - Acolhimento dos Novos Clientes 11

NORMA X - Processo Individual do Cliente 12

NORMA XI - Lista de inscrições 13

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO 14

NORMA XII - Horários de funcionamento 14

Norma XIII - Cálculo do rendimento per capita 14

NORMA XIV –Tabela comparticipações 16

Norma XV – Montante e revisão da comparticipação familiar 17

NORMA XVI - Pagamento de Mensalidade 17

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS 19

Norma XVII – Fornecimento e apoio nas refeições 19

NORMA XVIII – Cuidados de higiene e de conforto pessoal 19

NORMA XIX – Higiene habitacional 19

NORMA XX – Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente 19

NORMA XXI - Cuidados de imagem 20

NORMA XXII – Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade 20

NORMA XXIII – Cuidados de higiene Adicional 20

NORMA XXIV – Apoio Psicossocial 21

NORMA XXV - Outros Serviços 21

CAPÍTULO V – RECURSOS 21

NORMA XXVI - Instalações 21

NORMA XXVII - Quadro de Pessoal 22

NORMA XXVIII - Direção Técnica 22

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES 22

NORMA XXIX - Direitos e deveres dos clientes e responsáveis legais 22

NORMA XXX - Direitos e deveres da instituição 24

NORMA XXXI – Depósito e guarda dos bens dos clientes 26

NORMA XXXII – Contrato de prestação de serviços 26

NORMA XXXIII - Interrupção de cuidados por iniciativa do cliente 27

NORMA XXXIV – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador 27

NORMA XXXV - Livro de reclamações 28

NORMA XXXVI - Livro de ocorrências 28

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS 28

NORMA XXXVII - Alterações ao regulamento 28

NORMA XXXVIII - Integração de lacunas 29

NORMA XXXIX - Disposições complementares 29

NORMA XXXX - Entrada em vigor 29

PREÂMBULO

A Associação Social e Cultural da Tôr, com sede no Largo da Igreja, n.º1, Tôr, Concelho de Loulé, foi constituída por escritura pública de 22 de Novembro de 1991, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública e registada como uma Instituição Particular de Solidariedade Social, na Direção Geral de Ação Social em 10 de Julho de1992.

Esta Associação pretende manter em funcionamento no Centro Comunitário da Tôr, ao serviço da população, a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

A confidencialidade como principio base da ética profissional é transversal a todos os colaboradores assim como evitar julgamentos morais, pessoais ou pautados por preconceitos para que se não se encontrem barreiras na comunicação com as famílias e se estabeleçam relações de confiança.

Consideram-se valores fundamentais para a boa prática institucional a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa, a responsabilidade e a competência profissional, a integridade tanto dos colaboradores como dos clientes.

A administração, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento.

A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a instituição, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A instituição, designada por Associação Social e Cultural da Tôr, instituição particular de solidariedade social (nº111/92), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 30/10/2006), nos termos do disposto na Portaria 196-A/2015, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO 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):

a) Decreto-lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro –que Aprova o Estatuto das IPSS;
b) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho que regula a cooperação entre as instituições particulares de solidariedade social e o instituto de solidariedade e Segurança Social I. P;
c) Decreto-Lei nº67/2007, de 14 de março, na sua atual redação conferida pelo Decreto-Lei nº33/2014, de 04 de março, o qual define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
d) Portaria n.º38/2013, 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 CNAAPAC;
g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
h) Outros normativos legais aplicável;

NORMA III – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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 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;

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 IV - CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

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) Cuidados de imagem;

d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;

e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

g) Higiene Pessoal adicional – deslocação à habitação do cliente pela segunda vez, para realização de higiene pessoal.

h) Apoio psicossocial;

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

As outras necessidades dos clientes ficarão à consideração da Direção.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

a) O pedido de admissão deve ser feito na Instituição;

b) A admissão só se efetua após entrevista e visita domiciliária;

c) A admissão de qualquer cliente só é feita mediante a aprovação da direção;

d) A admissão de qualquer cliente deve estar enquadrada nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA VI – INSCRIÇÃO

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

a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar (pensão ou pensões em vigor nacional ou estrangeira);
g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
h) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar;
i) Comprovativo de despesas mensais com medicação para doença crónica se for o caso disso, bem como declaração médica ou guia de tratamento a comprovar a medicação crónica;
j) Declaração sobre o consentimento de tratamento de dados pessoais.

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

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Associação Social e Cultural da Tôr;

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 VII - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1 - São critérios de prioridade na seleção dos clientes os seguintes:

a) - Ausência ou indisponibilidade da Família em assegurar cuidados básicos- 17%

b) - Grau de Dependência – 14%

c) - Idade do Cliente - 13%

d) - Proximidade entre a residência do cliente e a Instituição - 12%

e) - Recursos Económicos – 9%

f)- Risco de Isolamento Social – 9%

g) - Idosos sócios da Associação Social e Cultural da Tôr – 9%

h) - Ter realizado trabalho voluntário para a Associação Social e Cultural da Tôr – 8%

i) - Elementos do agregado familiar do cliente a frequentar o estabelecimento- 4%

j) - Idosos pais/sogros de colaboradores da instituição-3%

k) - Idosos com filhos, netos ou irmãos residentes na Tôr – 2%

Para mais informações consulte anexo 1.

2. Os clientes sinalizados como situação de emergência social têm prioridade na admissão, relativamente aos restantes clientes, apenas quando exista vaga na respetiva volta.

São selecionados os clientes com maior pontuação.

3. Em igualdade de circunstâncias considera-se para efeitos de seleção das candidaturas, os seguintes critérios de complementaridade:

3.1 - Ser associado da Associação Social e Cultural da Tôr;

3.2 - Ordem de Inscrição.

NORMA VIII - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura 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 instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de cinco 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/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos, nomeadamente a 1ª mensalidade.

NORMA IX - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

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

   a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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 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, do relatório final 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 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.

3. Serão preenchidos os documentos necessários para a integração do cliente, datados e assinados pelo próprio, onde serão registadas as informações mais relevantes (medicação, pertences, etc).

4. Em casos de acolhimento de novos clientes em situação emergente, a Técnica responsável será informada, caso ocorra em horário expediente e tomadas as diligências necessárias para o seu acolhimento institucional.

NORMA X - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

a) Os seus elementos de identificação e contacto do cliente;

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 cliente 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;

l) Registro biográfico, ficha de avaliação diagnóstica, registo de autorizações (administração de medicamentos, fotografias);

m) Documento sobre o consentimento de tratamento de dados pessoais.

2. O Processo Individual do cliente, 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.

NORMA XI - LISTA DE INSCRIÇÕES

1. Não havendo vaga no imediato, fica o candidato inscrito em lista de inscrições registada em livro ou ficheiro próprio.

2. Se a admissão não ocorrer dentro de um ano a contar da data de inscrição, os representantes do cliente, caso mantenham interesse na admissão, deverão proceder à renovação da inscrição.

2.1 Esta informação será prestada ao cliente e seu responsável no momento da inscrição.

3. Caso haja contacto para integração e a mesma seja recusada, será retirada a inscrição da lista de inscrições.

4. A gestão da lista de inscrições segue os seguintes procedimentos:

4.1. Há lugar à atualização da lista de inscrições sempre que surja uma vaga;

4.2. Sempre que haja alterações dos critérios de seleção a lista de inscrições é atualizada;

4.3. A inscrição só se considera definitiva com a entrega de todos os documentos solicitados.

4.4. A hierarquia é estabelecida conforme o disposto no Capítulo II, na norma VII, número 1.

NORMA XII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, das 8h30 às 17h30.

Os serviços administrativos da Associação Social e Cultural da Tôr funcionam de segunda a sexta-feira das 9h às 18h.

NORMA XIII – CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O rendimento per capita é calculado de acordo com o a legislação em vigor, tendo a seguinte formula:

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

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 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 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.

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, diferençai 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;

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 XIV - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

A tabela de comparticipações familiares foi elaborada de acordo com a legislação/normativos em vigor.

1. Para o cálculo da comparticipação familiar, a percentagem é calculada de acordo com a seguinte tabela:

Serviços Prestados	Percentagem atual
2 Serviços *	40%
3 Serviços *	45%
4 Serviços *	50%
5 Serviços *	55%
6 Serviços *	60%
7 Serviços *	65%
Higiene Pessoal Adicional	5%
Outros Serviços - Acresce	5%

*Estes serviços são os considerados indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, contemplados na Orientação Normativa, Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014, nomeadamente Alimentação (refeições/merenda), Higiene Pessoal, Higiene Habitacional, Tratamento de Roupa, cuidados de imagem, animação sociocultural e outros serviços (apoio psicossocial) e Higiene Pessoal Adicional.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

NORMA XV - 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 e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, até outubro de cada ano, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVI - PAGAMENTO DE MENSALIDADE

1. A mensalidade deverá ser paga até ao dia 12 do mês a que respeitar, de segunda a sexta-feira das 09:00 às 17:30, na secretaria da instituição ou por transferência.

2. Sempre que o pagamento seja efetuado após o dia 12, a mensalidade será acrescida de 2% por cada dia em falta, até ao limite de 35% do valor da mensalidade.

3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.

4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

5. Em caso de não pagamento integral da mensalidade (e respetivo acréscimo, quando for o caso) por um período superior a 30 dias, será suspensa a frequência do cliente. Se a situação não for regularizada no prazo de 30 dias, mediante o pagamento integral das mensalidades em divida, haverá lugar à rescisão do contrato pela instituição com base nesse incumprimento contratual.

6. Cada cliente inscrito na resposta social de serviço de apoio domiciliário comparticipa, de acordo com a sua situação económica, os serviços que utiliza, sendo o valor da respetiva mensalidade calculado conforme as regras constantes do presente regulamento e da tabela anexa que dele faz parte integrante, efetuando no primeiro dia de admissão o pagamento da mensalidade referente ao próprio mês da admissão.

7.Em caso do cliente não apresentar todos os documentos necessários à efetivação dos cálculos da comparticipação familiar será aplicada a mensalidade máxima em vigor.

8 - Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

9 – Sempre que na altura da admissão do cliente o serviço prestado não abranja o mês inteiro, o cliente deve pagar a mensalidade correspondente ao número de dias em que esteve integrado no SAD.

10 – Quanto ocorre cessação da prestação de serviços por parte do cliente, sendo o motivo óbito, é devido o pagamento correspondente ao número de dias em que esteve integrado no serviço de apoio domiciliário.

NORMA XVII – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1 - Alimentação (refeições/merenda)

O fornecimento das refeições, é feito ao domicílio, pelo transporte da Instituição, com um horário pré – estabelecido.

1.2. O fornecimento das refeições é feito através da distribuição efetuada pelos colaboradores na carrinha da instituição no seguinte horário:

- Refeições entre as 12h:30 -13h:30

1.3. A alimentação dos clientes é confecionada à responsabilidade da Instituição.

1.4. Com as exceções prescritas pelo médico quanto à necessidade de regimes especiais de dieta as refeições terão a mesma composição para todos os clientes.

1.5. A ementa semanal encontra-se afixada no quadro de informações da instituição e também em cada viatura do serviço de apoio domiciliário.

NORMA XVIII – CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1 - A concretização desta atividade tem como objetivo manter a higiene pessoal do idoso visando o bem-estar e as suas condições de saúde.

2 - Os cuidados com a higiene pessoal são: banho, cuidado com os pés, cuidado com as mãos e cuidado com o cabelo.

NORMA XIX – HIGIENE HABITACIONAL

1 - Pretende-se que a habitação do Idoso esteja sempre limpa e confortável de modo a que o cliente usufrua de um ambiente salutar.

2 - As áreas a serem higienizadas são apenas aquelas em que o cliente circula. Estas áreas serão determinadas pela Diretor(a) Técnico(a) na visita domiciliária.

NORMA XX – TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1 - O tratamento de roupa é feito na Lavandaria da Instituição e pretende manter a higiene do vestuário e de roupas de uso doméstico.

2 - O horário de funcionamento da lavandaria é das 9h00 – 13h00 e das 14h00 – 18h00, todos os dias úteis.

3 - A roupa dos clientes será transportada semanalmente pela Instituição e devolvida devidamente lavada e passada a ferro no mais curto espaço de tempo (no máximo dois dias).

NORMA XXI - CUIDADOS DE IMAGEM

Os cuidados de imagem incluem o cuidado com o cabelo, barba, cuidado com a roupa a vestir, aplicação de acessórios se o cliente o desejar, aplicação de cremes.

NORMA XXII – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE.

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do diretor técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXIII – CUIDADOS DE HIGIENE ADICIONAL

Quando existe a necessidade do colaborador se deslocar ao domicílio do cliente pela segunda vez no dia, para a execução da higiene pessoal.

NORMA XXIV – APOIO PSICOSSOCIAL

O apoio psicossocial será prestado consoante as necessidades do cliente.

NORMA XXV - OUTROS SERVIÇOS

Os outros serviços que a Instituição pode oferecer são:

b) A administração direta de medicamentos não será efetuada aos clientes pela ASCT salvo certas exceções (caso os seus familiares não tenham condições para administração da medicação e no caso da toma dos medicamentos coincidir com as visitas da prestação de serviço).

c) Outras necessidades dos clientes ficarão à consideração da Direção.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXVI - INSTALAÇÕES

CAVE:

Despensa do dia (em comum com outras respostas sociais) — 1; Despensa do mês (em comum com outras respostas sociais) — 1; Sala de pessoal (em comum com outras respostas sociais) — 1;Lavandaria (em comum com outras respostas sociais) - 1; Casas de banho/balneários de funcionários (em comum com outras respostas sociais) -2; Ginásio — 1

R/C;

1 Gabinete de Serviços (em comum com outras respostas sociais) — 1; Cozinha (em comum com outras respostas sociais) — 1; Refeitório (em comum com outras respostas sociais) - 1; Sala de Atividades Lúdicas (em comum com outras respostas sociais) - 1; Receção/ secretaria (em comum com outras respostas sociais) — 1; Sala da Direção (em comum com outras respostas sociais) - 1; Auditório (em comum com outras respostas sociais) - 1; Sala de formação/multimédia (em comum com outras respostas sociais) - 1; Parque infantil — 1.

1º Andar

Sala de isolamento/ 1º socorro (em comum com outras respostas sociais) — 1; Sala de reuniões (em comum com outras respostas sociais) — 1; Arrecadações (em comum com outras respostas.

NORMA XXVII - QUADRO DE PESSOAL

1 . O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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.

NORMA XXVIII - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, de acordo com a legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, conforme documento que se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E RESPONSÁVEIS LEGAIS

1. São direitos dos clientes e responsáveis legais:

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 clientes e responsáveis legais:

a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição, deixando desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos e não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

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)Ter o material e utensílios necessários à realização do serviço;

f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

h) Avisar a instituição de qualquer alteração aos serviços (ausência do seu domicílio, alteração da situação económica, outros);

NORMA XXX – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente 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) Ser informada relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada cliente;

f) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde, da informação médica e da prescrição medicamentosa de cada cliente;

g) Receber o pagamento, por parte dos clientes/responsáveis, referente ao serviço prestado e contratualizado;

h) Reunir com o cliente, e sempre que seja caso disso, com os responsáveis, em ordem à avaliação e adequação da resposta social do equipamento;

i) Que os funcionários sejam tratados com consideração e respeito;

j) Ao 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 clientes;

g) Manter os processos dos clientes atualizados;

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

i) Contribuir para o bem-estar físico – psico - social dos clientes;

j) Apoiar a família/responsáveis de modo a permitir a conciliação da vida profissional destes com um correto acompanhamento dos clientes;

k) Apoiar os clientes em situação de risco social;

l) Disponibilizar o regulamento interno aos clientes e seus familiares;

m) Proceder à prestação de todos os serviços que estão previstos para lhe serem prestados desde que adequados e garantindo a satisfação das suas necessidades;

n) Proceder à afixação de documentos em local visível e acessível, nomeadamente: mapa de pessoal, horário de funcionamento, regulamento interno, ementas;

o) Realizar a supervisão do pessoal afeto ao SAD, através de reuniões de equipa de periodicidade mensal, ou sempre que necessário;

p) Facultar o livro de reclamações sempre que solicitado;

q) Proceder à nomeação de um colaborador responsável pelo cliente;

NORMA XXXI – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1 - Em caso do cliente facultar a chave da sua habitação este terá que assinar um termo de responsabilidade para tal cedência à instituição.

1.1- O uso da chave fica sob responsabilidade dos colaboradores da instituição aquando da prestação do serviço ao cliente.

1.2- Quando o cliente deixar de usufruir da prestação dos serviços será a chave devolvida a este ou ao seu responsável.

NORMA XXXII – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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.

NORMA XXXIII - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente é admissível em casos resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos relevantes com conhecimento atempado da instituição.
2. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer sempre que:
   2.1 Se verifique um atraso superior a 60 dias no pagamento das comparticipações.
   2.2 Ocorra qualquer incumprimento das regras evocadas no regulamento interno.
   2.3 Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à direção da Associação Social e Cultural da Tôr, com a antecedência mínima de 30 dias consecutivos.

3. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

NORMA XXXIV - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE 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 cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. A Associação Social e Cultural da Tôr reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
4. Se verifique um atraso superior a 30 dias no pagamento das comparticipações a prestação do serviço é suspendida e se no fim de 30 dias não se regularizar, haverá lugar à rescisão do contrato pela instituição com base nesse incumprimento contratual

5. A decisão de suspender ou resolver o contrato é da competência da direção da instituição.

NORMA XXXV - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção da instituição, sempre que desejado.

NORMA XXXVI - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. 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;

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULOVII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVIII - 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 XXXIX - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Qualquer alteração nestas normas será comunicada aos clientes e/ou familiares.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a direção técnica advertirá o cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.
3. A direção reserva-se o direito de encerrar esta resposta social, em situações que ponham em causa o seu normal funcionamento nomeadamente, situações que façam ameaçar a saúde pública, obras, ou qualquer outro motivo que determine o encerramento.

NORMA XXXX - ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 28 de janeiro de 2020, devendo entrar em vigor logo que decorra o prazo legalmente fixado (30 dias uteis), desde a comunicação do mesmo ao Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 17 de março de 2020.

A Direção

Anexo 1 - Critérios de Priorização

Critérios de Priorização	Pontuação
Ausência ou indisponibilidade da Família em assegurar cuidados básicos- 17%	Sem apoio - O cliente não tem apoio de familiares – 17%
	Periódico - O cliente tem apoio familiar, no máximo, quatro vezes por semana – 15%
	Diário e insuficiente - O cliente tem apoio diário mas que não satisfaz na totalidade as suas necessidades, carecendo de apoio de terceiros – 13%
	Diário e suficiente - O cliente tem apoio familiar diário que satisfaz na totalidade as suas necessidades – 0%
Grau de Dependência – 14%	14 %– Totalmente Dependente (2º grau)
	13 % – Muito Dependente (1ºgrau)
	12 % – Dependente
Idade do Cliente - 13%	13 % + 80 anos
	12%– 66 aos 80 anos
	11 %– Até aos 65 anos
Proximidade entre a residência do cliente e a Instituição - 12%	Naturais/residentes na Tôr – 12%
	Naturais/ residentes na união de freguesias Benafim, Tôr, Querença – 10%
	Naturais/ residentes nas freguesias de Loulé limítrofes à união de freguesias (Alte, Salir, Boliqueime, S. Sebastião, S. Clemente) – 8%
	Naturais / Residentes no Concelho de Loulé – 6%
Recursos Económicos – 9%	Até 30% do RMMG – 9%
	De 30% a 50% do RMMG – 7%
	De 51 a 70% do RMMG – 5%
	De 71% a 100% do RMMG – 3%
	De 101% a 150% do RMMG – 1%
	Mais de 151% do RMMG – 0%
Risco de Isolamento Social – 9%	9%

Idosos sócios da Associação Social e Cultural da Tôr – 9% Com quotas regularizadas	Desde 1991 – 9%
	Entre 1992 e 1996 – 8%
	Entre 1997 e 2003 – 7%
	Entre 2004 e 2016 – 6%
	Há mais de 2 anos – 5%
Ter realizado trabalho voluntário para a Associação Social e Cultural da Tôr – 8% Em caso de empate, é atribuído mais um ponto a quem foi por mais tempo membro da Direção em detrimento da Assembleia e do Conselho Fiscal, e a quem foi por mais tempo membro da Assembleia em detrimento do Conselho Fiscal.	Membro pertencente aos corpos sociais desde a existência da associação – 8%
	Membro pertencente aos corpos sociais durante 20 anos – 7%
	Membro pertencente aos corpos sociais durante 15 anos – 6%
	Membro pertencente aos corpos sociais durante 10 anos – 5%
	Membro pertencente aos corpos sociais durante 5 anos – 4%
	Membro pertencente aos corpos sociais durante 4 anos– 3%
	Membro pertencente aos corpos sociais por 3 anos ou menos – 2%
Elementos do agregado familiar do cliente a frequentar o estabelecimento- 4%	4%
Idosos pais/sogros de colaboradores da instituição-3%	3%
Idosos com filhos, netos ou irmãos residentes na Tôr – 2%	2%
	100

Legenda: RMMG- retribuição mínima mensal garantida