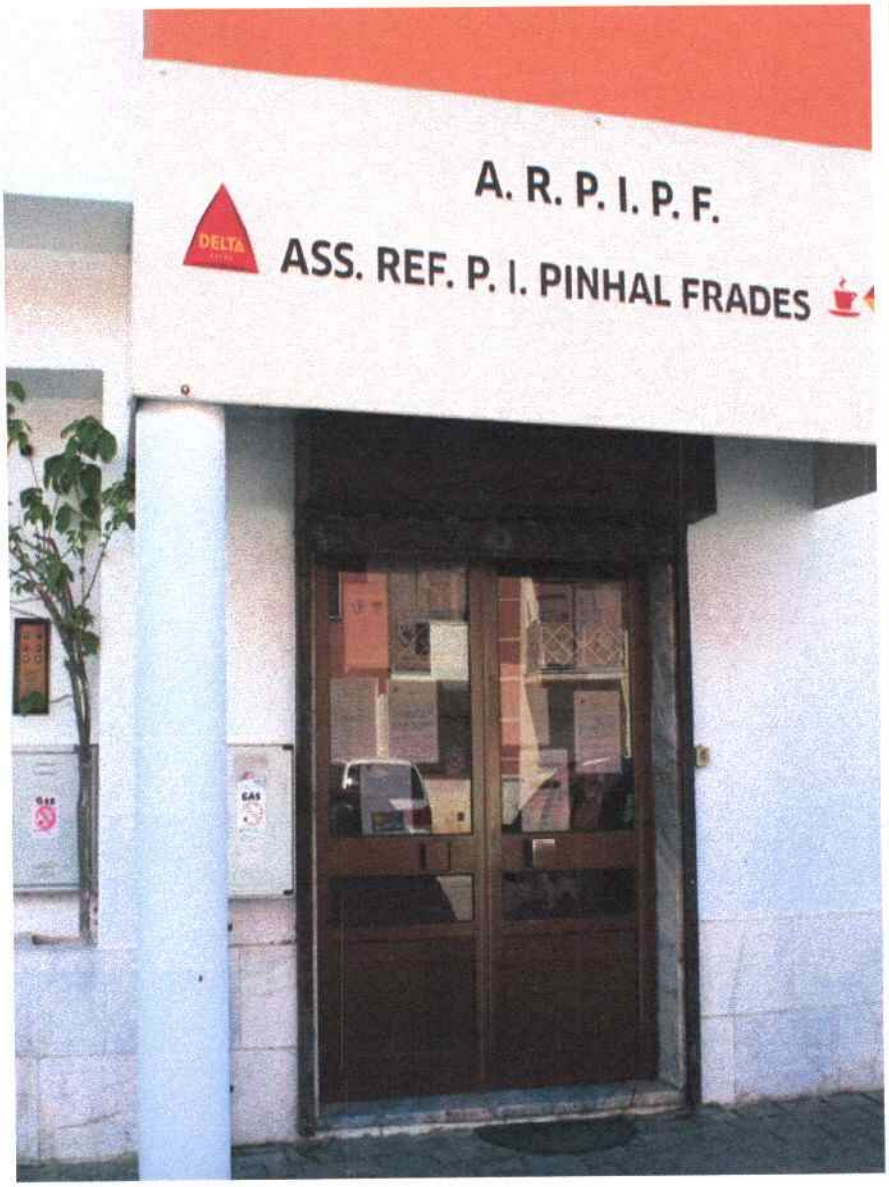
ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS PENSIONISTAS E IDOSOS
PINHAL DOS FRADES

Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiliário (SAD)



ARPIPF – Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Pinhal dos Frades

CAPITULO I
Disposições Gerais

Norma 1
Âmbito de aplicação

A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Pinhal dos Frades (ARPIPF) encontra-se sediada na R. Mário Lopes Domingos n.º 51-A, Pinhal dos Frades, é Instituição Particular de Solidariedade Social, registada em 17/03/1993, no Livro 5 das Associações de Solidariedade Social, fls. 122 e 123, sob o n.º 35/93 e desenvolve a resposta social de Centro de Dia, com acordo de cooperação com Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, para 50 clientes e, rege-se pelas seguintes normas.

Norma 2
Legislação aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicilio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência, velhice ou outro impedimento, não possam assegurar temporária e ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária e que se regue pelos seguintes príncipios legislativos:

a) Decreto Lei 172-A/2014 de 14 de Novembro- Aprova os Estatutos das IPSS´s.
b) Portaria n.º38/2013 de 30 de Janeiro- Aprova as normas que regulamentam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
c) Portaria 196/A/2015 de 01 de Julho com a nova redação pela portaria 218-D/2019 de 15 de Julho- Regula o regime jurídico de cooperação IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
d) Decreto – Lei n.º 64/2007 de 14 de Março alterado e republicado pelos Decretos –Lei, 99/2011 de 28 de Setembro n.º 33/2014, de 4 de Março e n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro que define o regime de instalação, funcionamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social.
e) Protocolo de cooperação em vigor;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC.
g) Contrato de Coletivo de Trabalho para as IPSS.
h) Decreto Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro, Lei da Proteção de Dados Pessoais.

Norma 3
Destinatários e Objetivos

1- São destinatários do Serviço de Apoio Domicliário, famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psiquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária.
2- Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domicliário:
a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
b) Contribuir para a aconciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
c) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
e) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades básicas e atividades da vida diária dos clientes/utentes, sendo estes objectos de contratualização;
f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Norma 4
Cuidados e Serviços

1- O Serviço de Apoio Domiliário assegura os seguintes serviços, em função das necessidades dos clientes /utentes:

a) Fornecimento de refeições (almoço e lanche), respeitando dietas com prescrição médica;
b) Cuidados de higiene pessoal e de conforto;
c) Cuidados de imagem;
d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos serviços prestados;
e) Tratamento de roupas de uso pessoal do cliente/utente;
f) Administração de fármacos segundo um guia terapêutico;
g) Aquisição de bens de primeira necessidade e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
h) Atividades socioculturais, ludico recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;

2- O SAD assegura ainda outros serviços e/ou atividades, em função das necessidades dos clientes/utentes e disponibilizados por parte da ARPIPF, não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de comparticipação em vigor:

a) Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de Diagnostico; (Em caso de não existir família de apoio presente no dia a dia) e realizados na localidade de Pinhal dos Frades.
b) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (pagamento de caução e aluguer de acordo com o Regulamento Interno de Ajudas Técnicas da ARPIPF)
c) Refeição extra
d) Atividades de animação e socialização designadamente de animação, lazer e cultura na sede da Instituição;

Norma 5

Horário de funcionamento

1. O Serviço de Apoio domiliário funciona de Segunda-feira a Sábado, encontrando-se encerrado aos Domingos e feriados , incluindo o feriado Municipal 29 de Junho e dia de Carnaval.
2. O horário de funcionamento é das 8h30m às 17h00.
3. O horário de chegada a cada domiclio, por parte da equipa prestadora de cuidados, é estabelecido de acordo com as necessidades e número dos clientes/utentes a seu cargo, pelo que não existem horas marcadas e fixas para cada domicílio.

Norma 6

Dados Pessoais

1-Todas as informações e documentos recolhidos pela Instituição serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do Regulamento Geral de Protecção de Dados (doravande designado de RGPD).
2-A conservação e o arquivamento dos dados dos clientes/utentes colaboradores, terceiros, em suporte físico e digital obedecerá a regras de integridade e confidencialidade, mesmo já não existindo qualquer vínculo contratual entre a entidade e essas pessoas.
3- Os dados pessoais são de acesso exclusivo aos seus titulares, aos serviços e pessoas autorizadas pela Instituição, que por inerência das funções exercidas na ARPIPF, utiliza os dados em causa, tendo em vista a criação de um processo individual, estando este obrigado a agir de acordo com a Politica de Ética da ARPIPF e sigilo. Pode ainda dar informação ás entidades que o solicitem, sempre de acordo com o parecer da Comissão Nacional da Protecção de Dados (CNPD) quanto a esta matéria.
4-Os dados armazenados e arquivados serão conservados apenas durante o periodo legalmente obrigatório.

5-Os Candidatos e os clientes/utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições, obter da ARPIPF:

a) A confirmação de quais os dados e informações da sua titulariedade que são objeto de tratamento pela Instituição, bem como a informação sobre as finalidades para que foram recolhidos;

b) A aceder aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como a eventuais terceiros que a eles acederão;

c) A solicitar retificação, eliminação ou apagamento dos dados;

d) A oporem-se ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos não tinham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento;

e) A não estarem sujeitos a decisões automatizadas;

f) A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores;

6-O tratamento de dados pessoais será feito com respeito pelo sigilo e privacidade dos dados pessoais dos clientes/utentes, seus familiares e de todos os que se relacionem com o serviço, não carecendo do consentimento dos respetivos titulares.

CAPITULO II
Processo de admissão dos utentes

Norma 7

Condições de admissão

1- São condições de admissão as previstas no n.º1 e n.º2 da Norma III.

Norma 8

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente e/ou familiar deverá preencher a ficha de inscrição devendo fazer prova das declarações efectuadas, entregando **cópia** dos seguintes documentos:
   a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do Cliente/ utente, familiar de referência e/ou representante legal, quando necessário;
   b) Cartão de contribuinte do utente e do representante legal quando necessário;
   c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente/utente;
   d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou subsistemas a que o cliente pertença;
   e) Comprovativo dos rendimentos do utente bem como de todos os membros do agregado familiar através da declaração anual de rendimentos Modelo 3 de IRS, referente ao ano anterior e respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação económica;
   f) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente e prescrição da terapêutica;
   g) Se for caso de sofrer de doenças infetocontagiosas e/ou do foro psiquico, deve ainda apresentar uma declaração a referir se a mesma está controlada, não colocando em causa a saúde de terceiros;
   h) Comprovativo de despesas mensais fixas do utente e de todos os membros do agregado familiar;
   i) Declaração assinada pelo cliente autorizando a informatização e utilização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utente.
   j) Declaração de consentimento para o tratamento de imagem assinada pelo utente e /ou representante legal.
   k) Em situação de dúvida podem ser pedidos outros documentos comprovativos.
2. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

3. A candidatura será seguida por uma entrevista em visita domiciliária, de modo a avaliar as necessidades expetativas do candidato e recolher a informação necessária para efeitos de admissão.
4. Sempre que não reuna condições de admissão, a respetiva decisão de não admissão deve ser comunicada ao candidato, á sua família ou representante legal.

Norma 9

Condições e Critérios de Prioridade na Admissão

1-São condições de admissão:
a) As constantes no artigo 1 da norma 3 do presente regulamento;
b) A admissão dos candidatos não colocar em causa a segurança, saúde e o bem estar dos colaboradores da Instituição;
c) Estarem garantidas as condições mínimas no domicilio para realização dos serviços.
1.1-Sempre que a capacidade da resposta social não permite a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

Situação de vulnerabiliadade socioeconómica	30%
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os serviços básicos	20%
Grau de depedência	15%
Risco de isolamento social	15%
Idade do(a) utente	5%
Residência na área de intervenção do estabelecimento	5%
Antigos colaboradores*	5%
Familiar de colaborador(a)*	5%

* Só com carater de desempate
1.2-Em condições de igualdade, terá prioridade o candidato que reunir o maior número das seguintes condições:
a) Pertencer a outra resposta social da Instituição;
b) Ser associado com maior antiguidade.

Norma 10

Lista de Espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de espera do estabelecimento. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização. Assim:
    a) O cliente será informado da sua integração na lista de espera e do lugar que ocupa, no prazo de 5 dias;
    b) Semestralmente ou sempre que o solicite, o cliente será informado da sua posição na lista.

2. Sempre que o cliente informe que foram alteradas as condições em que foi seleccionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente actualização da lista de espera. A ordenação da lista de espera respeita os critérios indicados para a admissão (referidos na Norma 8).
3. Relativamente á retirada da lista de espera, a mesma acontece quando o cliente/ou pessoa responsável pelo mesmo informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista. O processo é então arquivado e a lista de espera actualizada.

Norma 11

Processo de admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da ARPIPF, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente. Pode ser necessário efetuar visita domicliária pela Diretora Técnica para elaborar parecer técnico.
2. É competente para decidir a Direcção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal com a maior brevidade possível por telefone;
4. Após a decisão de admissão do candidato, proceder-se-à 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. A admissão tem um caracter experimental de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do Cliente, findo o qual passa a definitiva, após avaliação pelo Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.
6. Em situação de grande urgência, a admissão será sempre a titulo provisório com parecer e autorização do Diretor(a) Técnico(a) e confirmação da Direcção da Instituição, sujeita posteriormente a tratamento idêntico às restantes situações. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisiveis.

7- No acto da admissão é obrigatório a assinatura do contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o candidato, ou familiar de referência ou o representante legal e é devido o pagamento da comparticipação familiar mensal definida pela frequência da resposta social de Serviço de Apoio Domiliário.

Norma 12

Acolhimento de novos Utentes

1. O Acolhimento dos novos clientes/utente rege-se pelas seguintes regras:
a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
b) Apresentação da Equipa prestadora de 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;
d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos a utilizar na prestação de cuidados e serviços;

e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente; Caso seja cedida a chave do domicílio, é elaborada uma declaração de guarda de chaves a qual é assinada pelo utente ou pelo familiar de referência, e/ou responsável legal.

f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual;

g) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, será realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente, estabelecendo se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

Norma 13

Processo Individual do utente

1- Para cada utente será organizado um processo individual, confidencial e de acesso restrito, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação social e económica e acompanhar a sua evolução no Serviço de Apoio Domiciliário.

2- Do processo individual do utente consta:
   a) Ficha de inscrição do cliente/utente
   b) Identificação e contacto do cliente/utente;
   c) Data do inicío da prestação de serviços;
   d) Identificação e contacto do familiar de referência ou representante legal;
   e) Identificação e contato do médico assistente, quando for indicado;
   f) Identificação da situação social;
   g) Cópia dos documentos referidos na norma 6;
   h) Processo de saúde para consulta de forma autónoma;
   i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
   j) Registo de ocorrências individuais nomeadamente os periodos de ausências e situações anómalas(por exemplo livro/folhas de registo);
   k) Plano de Intervenção(PI) e respetivas avaliações e revisões;
   l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e do motivo.

3- O processo individual do utente, deve ser permanentemente atualizado e é arquivado em local próprio e de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPITULO III
Comparticipações

Norma 14

Cálculo do Rendimento Per cápita

1- De acordo com o Anexo da Portaria n.º218-D/2019de 15 de Julho, o calculo do rendimento "percápita" do agregado familiar é efetuado através da seguinte formula:

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

Em que:

RC = Rendimento *"per capita"*;

RAF= Rendimento do Agregado Familiar (anual/anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

n = Número de elementos do agregado familiar

% = Serviço

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 periodo igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por um periodo superior , se a mesma for devida a razões de saude, escolariedade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caracter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento 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 ciodigo do IRS ao valor de vendas e mercadorias e de produtos e 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 deficiênca);

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

f) Prediais – Consideram -se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º 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 uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu 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.

g)De capitais; Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os jurosde depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte sempre que os rendimentos referidos no número anterior 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 de 5%.

h)Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3- Para efeitos de 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;
b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
c. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
d. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
e. Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

3.1-Ao somatório das despesas fixas com habitação, transportes e com saúde não pode ultrapassar o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

Norma 15
Tabela das Comparticipações

1-Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento " *Per capita*" do agregado familiar.

2-O valor da comparticipação familiar mensal, para resposta para SAD, é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento Per Capita(RPC) do agregado familiar, de acordo com a tabela seguinte:

Percentagem sobre Rendimento *per capita*	Serviços
25%	Alimentação
5%	1 Banho Semanal
10%	Higiene Pessoal (diária/manhã)
5%	Tratamento de Roupas
5%	Higiene habitacional
10%	Higiene pessoal (tarde) adicional
5%	Diligências ao exterior

Nota: Em função da frequência da mesma prestação de serviços poderá ser considerada como mais um serviço adicional.

3-A prestação de outros serviços para além dos referidos no ponto 2, poderá implicar um acrescimo da comparticipação familiar podendo esta atingir até 75% do Rendimento Per Capita.

4-A Direcção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

5-Qualquer alteração na tipologia dos serviços, deverá ser solicitada à Direção Técnica, que avalia a possibilidade de se proceder à alteração solicitada, dando origem à alteração contratual.

6-Em caso de alteração à tabela em vigor ao nível das percentagens imputadas ao *per capita* a mesma deverá ser avisada ao utente com 30 dias de antecedência.

Norma 16
Montante e Revisão da Comparticipação

1-A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente/utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior.

2- 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, há lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal de 20% pelo segundo elemento do agregado familiar. Esta redução acontece se o utente tiver contratualizado serviços cuja percentagem atinga os 40% ou mais.

3-As ausências motivadas por férias, motivos de saúde ou outros motivos devidamente justificados que exceda um periodo de 15 dias não intercalados, terão um desconto de 25% desde que comunicadas antecipadamente à Direção.

4-As comparticipações familiares são revistas e atualizadas anualmente no inicio de cada ano cívil sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do utente.

4.1- Os comprovativos dos rendimentos e despesas fixas mensais, deverão ser entregues até ao final do mês de Novembro de cada ano. A não entrega dos documentos até a esta data implica a aplicação do valor máximo estipulado para o serviço (custo médio por utente), salvo situações devidamente justificadas.

4.2-Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base de definição da comparticipação familiar, designadamente alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado familiar e rendimentos do agregado familiar, pode o SAD proceder à revisão da comparticipação.

Norma 17
Pagamento da Comparticipação familiar

1. O pagamento das comparticipações é efetuado até ao dia 12 do mês a que respeita, e pode ser pago na secretaria da Instituição em dinheiro ou cheque, multibanco ou através de transferência bancária para o seguinte IBAN PT50000703170002995000057, mediante a apresentação do comprovativo da respetiva transferência. Caso não ocorra o pagamento dentro da data estipulada e não exista motivo justificado a mensalidade acresce em 10%.
2. A comparticipação familiar pode ser paga na secretaria no seguinte horário: de Segunda a Sexta-feira das 9h às 13h e das 14h às 17h.
3. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionis e não contratulizados é efetuado previamente à sua realização, na secretaria.
4. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado sem motivo justificado, implicará as seguintes acções:
   1.º) Quinze dias após ter terminado o prazo de pagamento, o serviço administrativo alerta a família via telefone;
   2.º) Após um mês em atraso sinalizar o caso por escrito solicitando á família que compareça no serviço social a fim de estudar situação;
   3º) Caso a família não compareça nos 15 dias seguintes, os serviços comunicam por escrito a anular o contrato por incumprimento. Os serviços só poderão ser retomados após a regularização dos valores em dívida.

CAPITULO IV
Norma 18
Relação contratual

1-É celebrado por escrito, em duplicado, um contrato de prestação de serviços com o cliente/utente sempre que estejam reunidas as condições necessárias, caso contrário o Segundo Outorgante passa a ser o representante legal do Cliente/utente legitimado para tal (entende-se por representante legal a pessoa que assinará o presente contrato em nome e em representação do utente sempre que este esteja impossibilitado de o fazer, sendo que apenas se considera representante legal, se o tribunal o tiver designado, no âmbito do Estatuto do Maior Acompanhado), donde constem os direitos e obrigações das partes, e que vigora salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.

2-Após assinatura do contrato, é entregue um exemplar ao Cliente/utente, familiar de referência ou representante legal e o outro exemplar será arquivado pela Instituição no respetivo processo individual do utente.
3-Aquando da assinatura do contrato será entregue ao utente, familiar de referência ou representante legal uma cópia do presente Regulamento (em papel ou em suporte informático), o qual fará parte integrante do contrato.
4-Sempre que se verifique alteração nos elementos do contrato haverá lugar a rectificação através anexação de adenda ou se for alteração dos serviços contratualizados será realizado um novo contrato que será assinado pelas partes.

Norma 19
Suspensão da prestação de serviços por iniciativa do utente

1-Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços de Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares ou por outras razões devidamente justificadas, devendo ser comunicada à Instituição 8 dias antes, ou logo que possível se imprevisível.
2-Há lugar a uma redução de 25% na comparticipação mensal quando o periodo de ausência for superior a 15 ou mais dias seguidos.

Norma 20
Cessação da Prestação de Serviços

A prestação de Serviço de Serviço de Apoio Domiciliário cessa por:

a) Por desistência do cliente; Em caso de desistência da frequência dos serviços do SAD, o cliente ou familiar deverá comunicar esse facto, **por escrito**, à Coordenadora Técnica da Instituição, com uma antecedência mínima de 30(trinta) dias relativamente à data da desistência. A falta de tal obrigação, implica o pagamento da comparticipação familiar do mês imediato.
b) Falecimento do Cliente;
c) Institucionalização em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
d) Inadaptação do utente/cliente.
e) O Cliente/utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação;
f) O não pagamento das comparticipações familiares por um periodo igual ou superior a 60(sessenta) dias consecutivos, caso não seja devidamente justificado o motivo do atraso;
g) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
h) Se verifique situações de distúrbio e desrespeito á integridade dos colaboradores e da própria Instituição;
i) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e

continuidade dos serviços prestados ao cliente;

j) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direcção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da resposta social.

Capitulo V
Da prestação dos Cuidados e Serviços

Norma 21

Alimentação

1-O Serviço de Apoio Domicliário assegura as seguintes refeições: almoço e lanche.. O almoço é constituído pela sopa, prato, pão e sobremesa ou fruta da época;

1.1-A ementa é elaborada semanalmente, e é composta por dois regimes de alimentação normal e dieta.

1.2- A ementa é enviada para o domicílio à 5.ª f., caso os utentes não gostem do prato normal e queiram realizar alguma alteração para o prato de dieta, devem avisar a secretaria com antecedência de miníma 24h. Sendo que no próprio dia não é possível realizar qualquer tipo de alteração.

1.3- Por motivos de saúde, se o utente tiver necessidades alimentares especificas ou um regime alimentar específico deve apresentar declaração médica, e deve identificar as mesmas por escrito, podendo implicar ciustos suplementares, os quais serão suportados pelos utentes;

1.4- Pode-se, como serviço suplementar, fornecer outras refeições que seram entregues à hora do almoço e em caixas próprias do utente. Caso o utente não traga caixas e a Instituição não tiver caixas disponíveis para emprestimo, a refeição será colocada em caixas descartáveis com custo para o utente.

Norma 22

Cuidados de Higiene Pessoal e de imagem

1-O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho completo- realizado 1 vez por semana, de acordo com as posssibilidades do serviço, mas salvaguardando as necessidades do cliente;

1.1-Cuidados de imagem: cuidado especificos como corte de cabelo, desfazer a barba cuidados de mãos e pés efetuados em dias marcados pelas Ajudantes de Acção Direta;

Os cuidados de mãos e pés só poderão ser efetuados pela equipa de Ajudante de Acção Direta se não existirem problemas de saúde específicos na zona a cuidar e/ou se forem diabéticos.

Norma 23

Higiene habitacional

1-O Serviço de Higiene Habitacional visa promover o bem estar, conforto e qualidade de vida do Cliente/utente e resume-se à higiene e limpeza no domicílio, das zonas e áreas exclusivas do mesmo e que seja estritamente necessário à natureza dos serviços prestados. Deve-se dar especial prioridade nas situações em que este, independente da causa, se veja impossibilitado de assegurar tal atividade sem ter qualquer tipo de rede suporte;

2-Este serviço é efetuado quando associado a outro tipo de serviço.

Norma 24

Tratamento de roupas

1-O serviço de tratamento de roupas contempla as roupas de uso pessoal do cliente, tais como as de uso diário, de cama, cozinha e da casa de banho.

1.2-O tratamento de roupas da semana é efetuado nas instalações da Instituição sendo recolhida e entregue pelas Ajudantes de Ação Direta semanalmente e recolhida, com o prazo de 8 dias a contar do dia de entrega da roupa.

1.3-Ao ser prestado o serviço de lavagem e tratamento de roupa, a roupa terá de ser conferida e registada numa ficha de registo devidamente rubricada pelo utente e pela ajudante de Acção direta que recebe a roupa.

1.4-Não é permitida a lavagem de cobertores edredons, tapetes, naprons, toalhas de renda e colchas e almofadas, uma vez que as máquinas não têm capacidade para tal.

2-Este serviço é efetuado quando associado a outro tipo de serviço.

Norma 25

Administração de Medicação Prescrita

1-A Administração de medicação é realizada cumprindo a respetiva prescrição médica. De acordo com a necessidade de cada utente e apenas nas situações em que a administração não possa ser assegurada por um familiar. Este serviço pode realizar pedidos de medicação às respetivas Unidades de Saúde Familiar, pela aquisição da mesma junto das Farmácias, pela gestão semanal da medicação e ainda pela preparação das caixas da medicação.

1.1- Para este serviço assegurar a preparação semanal da medicação, é necessário a entrega obrigatória da prescrição médica, de 2 caixas apropriadas para organização da medicação.

1.2- Sempre que exista alteração da medicação a ministrar deve o utente/familiar de referência ou representante legal entregar obrigatoriamente fotocópia da prescrição médica e guia terapêutica.

1.3- O SAD assegura a toma da medicação no seu horário de funcionamento, sendo que a responsabilidade pela ministração ou controlo em outros periodos fora do horário de funcionamento é da responsabilidade dos familiares ou outros cuidadores.

Norma 26

Diligências ao exterior

1-A aquisição de bens de primeira necessidade e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, é um serviço que visa promover o acesso aos recursos, bens e serviços da comunidade bem como apoiar o cliente/utente, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente/utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos. Este serviço é prestado sempre de acordo com as necessidades do cliente/utente e com as possibilidades do serviço, desde que seja na localidade de Pinhal dos Frades.

Norma 27

Outros serviços

1-O acompanhamento e transporte a consultas e/ou exames complementares de diagnostico é um serviço disponível sempre associado a outros serviços, apenas aos clientes/utentes que não tenham qualquer rede de suporte e sempre de acordo com as possibilidades do serviço, desde que seja na localidade de Pinhal dos Frades.

1.1- Os cuidados médicos e de enfermagem, bem como exames auxiliares de diagnóstico são da responsabilidade de familiares ou do próprio utente/cliente.

2-Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade à autonomia. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluido no valor da comparticipação.
3-As atividades de animação e socialização, designadamente de animação, lazer e cultura são desenvolvidas na sede da Instituição.
3.1-A realização de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção da ARPIPF em colaboração com a Coordenação Técnica e Técnica de animação sociocultural, após a organização dos mesmos os clientes/utentes de SAD podem ser incluídos; Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/utentes. É sempre necessária a autorização dos familiares de referência ou representante legal quando estes não estejam aptos para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

Norma 28
Situações de Emergência

1-A Instituição não dispõe de serviço de enfermagem, e no âmbito da estreita articulação com os serviços locais de saúde, a coordenadora técnica articula/encaminha para os cuidados de saúde sempre que necessário, sendo os cuidados médicos e enfemagem da responsabilidade dos familiares e do próprio cliente/utente.

2-Em caso de situação de Emergência, durante o periodo de permanência das ajudantes de Acção Directa no SAD, tomam os seguintes procedimentos:

a)Prestar os Primeiros Socorros se necessário;
b) Avisar os familiares para tomarem as devidas providências e contactar o 112, apoiar se necessário.
c) Os familiares devem manter os contactos telefónicos atualizado para serem contactados em caso de urgência, caso não estejam presentes no domicílio para acompanharem o idoso.

Norma 29
Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes/utentes

1-A Instituição não se responsabiliza pela guarda uso ou manutenção de qualquer objeto, valor ou património que se mantenha à disposição no domicílio;
2-A Instituição reserva a si o direito a que o cliente/utente ou representante legal comprove qualquer acusação de desaparecimento de objetos ou valores dirigidos a colaboradores sob a pena de ser responsabilizado civíl e criminalmente por tais denúncias.
3-No caso em que as chaves do domicílio do cliente/utente tenham sido confiadas à ARPIPF, estas são guardadas em local seguro na Instituição. A ARPIPF não se responsabiliza por quaisquer danos que possam surgir devido ao possível extravio/roubo que possa acontecer. Será dirigida uma declaração por escrito, de entrega ou devolução das chaves, assinada pelo cliente/utente ou representante legal.
4-A chave deve ser entregue à Direção Técnica da Instituição que a entregará ao colaborador responsável pela prestação de cuidados, o qual regista em impresso próprio sempre que usa a chave.

Norma 30
Livro de ocorrências

1-Este serviço dispõe de livro de ocorrências, que serve de suporte para qualquer incidente ou ocorrências que surjam no funcionamento da Resposta Social.
2-O registo no Livro de Ocorrências é da responsabilidade de todo o pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário e é supervisionado diariamente pela Coordenação Técnica.

Norma 31
Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1-A Instituição dispõe de uma metodologia de Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos.
2-Caso tal se verifique será alvo de análise pela Coordenação Técnica e Direcção.
3-Qualquer colaborador, clientes/utentes ou familiares que detete uma situação de Negligência, abuso ou maus tratos, deve de imediato comunicar à Coordenação Técnica, que efetua o seu registo, aguindo em conformidade.
3-A Coordenação Técnica avalia a situação e atua segundo os procedimentos definidos pela Instituição, quer no Código de Conduta de Prevenção e Assédio Moral, quer no Programa de Gestão e Prevenção de Negligência Abusos e Maus Tratos.

Capitulo VI
Recursos

Norma 32
Direcção e Direção Técnica

1-A Instituição é orientada por uma Direcção, com funções de Decisão, gestão e controle da Resposta Social de Centro de Dia e que delega funções técnicas na Direção Técnica.
A Coordenação desta resposta compete a um Técnico com formação no Âmbito das Ciências Sociais e Humanas cujo nome formação e conteúdo funcional se encontram afixados em local visível conforme Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro.

Norma 33
Quadro de Pessoal

1-Para assegurar o seu normal funcionamento, o Serviço de Apoio Domiliário dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com legislação aplicável.
2-O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e vínculo laboral, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

Capitulo IV
Direitos e Deveres

Norma 34
Direitos dos Clientes/Utentes

1-São direitos dos clientes/utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
b) Á inviolabilidade da correspondência;
c) Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos seus familiares em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Protecção dos Dados Pessoais (RGPD);

d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psiquicas e sociais usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
h) Ter acesso à ementa semanal;
i) A guarda da chave do seu domiclio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
j) Exigir qualidade eficiência e eficácia nos serviços prestados
k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

Norma 35
Deveres dos Clientes/Utentes

a) Cumprir as normas do SAD de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como quaisquer decisões ou orientações relativas ao funcionamento do SAD.
b) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
c) Exigir do pessoal de apoio apenas funções no âmbitodas suas competências e serviços previamente acordados;
d) Manter um relacionamento de respeito e confiança com os colaboradores e os dirigentes da Associação.
e) Satisfazerem os custos da comparticipação familiar, de acordo com o previamente estabelecido e repeitar os horários.
f) Avisar com antecedência devida a ausência temporária ou definitiva dos serviços;
g) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da instituição;
h) Participar, na medida das suas possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
i) Informar a Coordenadora Técnica, sobre aspectos particulares do seu quotidiano e possíveis alterações.

Norma 36
São direitos da Instituição:

a) Garantir que os clientes /utentes, seus familiares ou representantes legais cumprem o presente regulamento;
b) Ao tratamento dos seus dirigentes e colaboradores com dignidade;
c) Fazer cumprir o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
d) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos nos prazos fixados;
e) Proceder á averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/utente/ou familiares no ato de admissão;
f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes violem as regras constantes do presente regulamento de forma grave ou reiteradamente, 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 propria Instituição.
g) Em caso de injuria ou calúnia, por parte dos clientes/utentes familiares ou representantes legais, proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

Norma 37
São deveres da Instituição:

a) Cumprir o regulamento interno;
b) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta social, assegurar o bem estar e qualidade de vida seus clientes/utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, proporcionando serviços individualizados e personalizados a cada cliente/utente;
c) Assegurar a estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequadas ao bom funcionamento do Centro de Dia
d) Fornecer a cada cliente um exemplar deste regulamento no ato da respetiva admissão como a comunicar as alterações posteriormente introduzidas
e) Organizar e manter os processos dos clientes/utentes devidamente organizados;
f) Garantir o sigilo de dados constantes nos processos dos clientes/utentes e familiares em obediência ao dever e sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Protecção de Dados.

CAPITULO VI
Disposições finais

Norma 38
Livro de Reclamações

1-Nos termos da legislação em vigor, o Serviço de Apoio Domiciliário possui livro de reclamações em formato papel, que será disponibilizado sempre que solicitado, tendo também livro de reclamações eletrónico.

Norma 39
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.
1-Nos termos da legislação em vigor, a ARPIPF, deverá informar e contratualizar com os clientes/utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuizo do direito à resolução dos contratos que a estes assiste.
2-Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento são comunicadas à Entidade Competente nomeadamente Segurança Social – Centro Distrital de Setúbal.

Norma 40

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ARPIPF, tendo em conta o parecer da Direção Técnica de acordo com legislação/normativos em vigor sobre a matéria em causa.

Norma 41

Aprovação e Revisão

É da responsabilidade da Direção da ARPIPF proceder á aprovação e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário.

O Presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção de 10 de Outubro de 2023, constando na ata n.º546 e entra em vigor a 01 de Fevereiro de 2024.

O Presidente da Direção

Associação Reformados Pensionistas
e Idosos de Pinhal dos Frades
NIF: 502 619 813
Rua Mário Lopes Domingos, 51 - A
Pinhal dos Frades - 2840-344 Arrentela
Tel./Fax: 212 243 364 E-mail: airpipf@sapo.pt

Tabela de Controlo de Revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
	00	Redacção Original
	01	Geral
12/09/2011	02	Revisto
15/04/2013	03	Revisto (ata 351/13) Correção de texto
14/04/2014	04	Revisto (ata 373/14) Voluntariado
12/06/2017	05	Revisto Portaria n.º196-A/2015 (ata 446/17)
11/02/2020	06	Revisto (ata 502/2020)
30/09/2022	07	Revisão Geral do RI
09/10/2023	08	Revisão da Norma 2, Norma 9 e Norma 15

Declaração

Eu_____utente ou familiar do utente_____da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno que entra em vigor a 01 de Fevereiro de 2024, bem como das informações descritas no Regulamento Interno da Resposta Social que usufruo, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas que se encontram descritas no referido Regulamento.

Pinhal dos Frades,_____de _____de 20_____

_____

(Assinatura do utente)

_____

(Assinatura do familiar responsável)