

# Regulamento Interno

## Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

(com base nos Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais ISS, I.P., Manuais de Processos-Chave, o Regulamento Interno de cada valência, legislação em vigor)

Rua Victor Almeida Baltazar, n.º 15  
2525 - 079 Atouguia da Baleia  
NIF.: 500 061 181  
Tel.: 262 759 798  
E.mail do Departamento de Intervenção Social e  
Desenvolvimento Comunitário: [disdc@cpbesab.pt](mailto:disdc@cpbesab.pt)

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

| <b>Data de Revisão:</b> | <b>Elaborado:</b>   | <b>Aprovado:</b>  |
|-------------------------|---|---|
|                         | Departamento de Intervenção Social e Desenvolvimento Comunitário (DISDC),<br>Diretora Geral | Gabinete Gestão e Administração Geral (GGAG)  |
| Setembro 2021           | Dir. Alexandra Frazão, MSc.<br>Dir. Ângela D. Vicente, MSc.                                 | Presidente: Pe. Lino Uhengue, MSc.<br>Vice-Presidente: Emilia Cristo, Lic.<br>Secretária: Susana Chagas, PhD.<br>Tesoureiro: João Cristo, Lic.<br>Vogal: Inácio Pacheco |

| <b>Versão</b> | <b>Data</b>   | <b>Descrição de Alterações</b>  |
|---------------|---------------|---|
| A             | -             | Versão Inicial  |
| B             | Setembro 2021 | Preâmbulo; Norma II - legislação aplicável; Norma VI – serviços prestados e atividades desenvolvidas; Norma VIII – candidatura; Norma IX – critérios de admissão; Norma X – Admissão; Norma XI – Acolhimento dos novos clientes; Norma XII – Processo individual do cliente; Norma XV – Pagamento de mensalidade; Norma XVI – Comparticipações familiares; Norma XXI – Direitos dos clientes; Norma XXVI – Contrato de prestação de serviços; Norma XXVII – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador. |

## PREÂMBULO

### I. MISSÃO

Prestar serviços de qualidade que promovam nos clientes, um aumento da satisfação das suas necessidades de uma forma duradoura e substancial, criando relações de longo prazo mutuamente benéficas.

### II. VISÃO

Ser a primeira escolha dos clientes do mercado da prestação de serviços sociais, sendo reconhecida pelo seu rigor e profissionalismo na comunidade.

### III. VALORES

A Direção do Centro Paroquial de Bem-estar Social de Atouguia da Baleia, elegeu como seus valores a Participação, a Solidariedade, a Visibilidade, a Autonomia, a Transparência, a Reciprocidade, a Cooperação, a Sustentabilidade, a Responsabilidade Social.

### IV. POLÍTICA DE QUALIDADE

No ano de 2019/20 iniciamos também a aposta na certificação da qualidade, com base na ISO 9001:2015, em todas as valências do CPBESAB. A implementação está ainda a decorrer e será procedida pela posterior certificação. Como base da certificação são ainda utilizados os Manuais dos Modelos de Avaliação do Instituto da Segurança Social, IP.

A Direção do Centro Paroquial de Bem-estar Social de Atouguia da Baleia, consciente de que o mercado em que se insere é cada vez mais exigente e competitivo, elegeu a Participação, a Solidariedade, a Visibilidade, a Autonomia, a Transparência, a Reciprocidade, a Cooperação, a Sustentabilidade, e a Responsabilidade Social com os requisitos legais e a permanente melhoria contínua como as principais prioridades.

Este desafio envolve todos os colaboradores, fornecedores, clientes e seus familiares e/ou pessoas significativas, garantindo que:

- a) Pautamos a nossa conduta por princípios éticos de transparência, responsabilidade, independência, imparcialidade e qualidade;

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b) As suas necessidades e expectativas são sempre identificadas, atendidas e satisfeitas;
- c) Os serviços são fornecidos de acordo com o estabelecido;
- d) O desempenho dos fornecedores é avaliado; e
- e) A melhoria contínua da organização é objetivo do Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Atouguia da Baleia.

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

## **REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO DO C.P.B.E.S.A.B.**

### **CAPÍTULO I (Disposições Gerais)**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Atouguia da Baleia, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, a 1 de Fevereiro de 2005.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos Estatutos do Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Atouguia da Baleia e pelas seguintes normas:

- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Licenciamento e Fiscalização de estabelecimentos de apoio social;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Condições de funcionamento e instalações;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014 – Estatutos de IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Critérios, regras e formas de cooperação;
- Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de bases da economia social;
- Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- Portaria n.º 100/2017 de 7 de março – Regula as regras para alargamento da cooperação com as IPSS;
- Observar as disposições constantes de instrumentos regulamentares aprovados pelo membro do Governo responsável pela área da Segurança Social e consensualizados

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

com as entidades representativas das instituições, nomeadamente a Circular n.º 5 de 23/12/2014 – Implicação da frequência de utentes nas participações da Segurança Social;

- Compromisso de Cooperação Para o Sector Social Solidário;
- Acordo de Cooperação em vigor;
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/6, - Livro de reclamações, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 – Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 – Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela lei n.º 103/2015 de 24 de agosto, alterada pela Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais.

### NORMA III

#### Objetivos do Regulamento

O presente regulamento interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### NORMA IV

#### Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio aos clientes, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

### **NORMA V**

#### **Objetivos**

O Serviço de Apoio Domiciliário tem os seguintes objetivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida.
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia.
3. Retardar ou evitar a institucionalização.
4. Assegurar aos clientes a satisfação das necessidades básicas.
5. Prestar cuidados de apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
6. Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

### **NORMA VI**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Atouguia da Baleia assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.2. higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.3. fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.4. tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - 1.5. atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade; e
  - 1.6. serviço de teleassistência.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
  - 2.1. formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
  - 2.2. apoio psicossocial;

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 2.3. confeção de alimentos no domicílio;
- 2.4. transporte;
- 2.5. cuidados de imagem;
- 2.6. realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio; e
- 2.7. realização de atividades ocupacionais.

### **CAPÍTULO II (Processo de Admissão dos clientes) NORMA VII Condições de Admissão**

São condições de admissão:

1. Manifestar vontade em ser apoiado pelo serviço.
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais, a considerar caso a caso.

### **NORMA VIII**

#### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição - Mod.02.001 que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal;
  - 1.2 Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal;
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
  - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - 1.6 Contactos do médico assistente e do representante legal;
  - 1.7 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.8 Comprovativo das despesas do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.9 Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2.1 O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 8h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos.

4. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.

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

6. Para os clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, os documentos referentes a receitas e despesas do agregado familiar não devem ser solicitados, pois para esses deve ser definido um preçário que deve ser anexado ao Regulamento e afixado em local visível.

### **NORMA IX**

#### **CrITÉrios de AdmissÃO**

São critérios de priorização de Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Situações economicamente mais desfavorecidos ou desprovidas de apoio familiar;
2. Situações encaminhadas pelos serviços de segurança social/outros (C.de Saúde/Hospital);
3. Situações de isolamento social;
4. Ter necessidade de cuidados de saúde, após alta hospitalar;
5. Ser familiar ou afim no 1º e 2º grau da linha reta de um cliente da instituição;
6. Ser residente na freguesia de Atouguia da Baleia;
7. Ser residente nas freguesias limítrofes, quando estas estão desprovidas de estruturas de apoio à terceira idade; e
8. Data de inscrição.

### **NORMA X**

#### **AdmissÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) responsável deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeterá à decisão da Direção.

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. Não havendo vaga, no imediato, o cliente fica inscrito em lista de espera, a qual respeita os critérios definidos na norma IX.
3. Em situações de urgência, a admissão será a título provisório com parecer e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a confirmação posterior da Direção Geral.
4. Em caso de impedimento do cliente se deslocar à Instituição, deverá ser representado por um familiar ou responsável pelo pedido de admissão.

### NORMA XI

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Aquando da inscrição do cliente, é realizado uma visita domiciliária e entrevista de diagnóstico por parte do(a) Diretor(a) Técnico(a), a fim de conhecer a situação familiar e social do cliente.
2. O acolhimento de novos clientes é realizado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e visa:
  - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
  - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
  - c) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
  - d) Recordar as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
  - e) Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente; e
  - f) Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziam à inadaptação do cliente e procurar superá-los. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
3. Em situações em que a Instituição tem em seu poder a chave da habitação do cliente, é necessário que este assine uma declaração dando prova de autorização. A chave é entregue em caso de suspensão dos serviços e registada no MOD.02.016., autorização do uso da chave do domicílio.

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. A admissão do cliente implica a aceitação do regulamento interno, mediante a assinatura do contrato de prestação de serviços.

**NORMA XII**

**Processo Individual do Cliente**

O processo individual do cliente contém os seguintes elementos:

- a) 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) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo; e
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

**NORMA XIII**

**Lista de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao cliente ou representante legal que este se encontra em lista de espera. Os mesmos serão informados, logo que surja uma vaga.

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**CAPÍTULO III**  
**(Instalações e Regras de Funcionamento)**

**NORMA XIV**  
**Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a domingo, incluindo feriados, com o seguinte horário:

- horário: das 8h às 18h00.

**NORMA XV**  
**Pagamento de Mensalidade**

1. A comparticipação/mensalidade do cliente deve ser paga até ao último dia do mês a que diz respeito.
2. Todos os produtos, da linha de pele e de incontinência, adquiridos, após o dia 25 de cada mês, serão cobrados no mês seguinte.

**NORMA XVI**  
**Comparticipações Familiares**

1. A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor (Anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho), a mesma é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, através da seguinte fórmula:

$$R = \frac{RAF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- 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;
- g) De capitais; e
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas para promoção em meio natural de vida.

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

### 3. Consideram-se despesas fixas do agregado familiar:

- a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) renda de casa ou de 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
- e) comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) relativo a descendentes e outros familiares.

4. O teto máximo das despesas das alíneas, b), c), d) e e) não podem exceder o RMM em vigor, de acordo com o Anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

5. As comparticipações familiares serão revistas anualmente, no início de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos.

6. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos elementos.

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7. A percentagem de **75%** para o cálculo da comparticipação familiar do SAD inclui a prestação dos seguintes serviços:

| Serviços                                    | Descritivo  | 2ª a 6ª Feira   | Fim de Semana |
|---|---|---|---------------|
| Cuidados de higiene e conforto pessoal      | Banho total e banho parcial   | 20%   | 10%           |
| Cuidados pessoais e de imagem               | Ex. manicure, pedicure  |   | 1%            |
| Alimentação                                 | Produção, transporte e fornecimento de refeições  | 25%   | 10%           |
| Apoio na alimentação                        | Ajuda na administração da alimentação   |   | 2,5%          |
| Cuidados de saúde                           | Medição de tensão, glicémia e registo   |   | 1%            |
| Assistência medicamentosa                   | Preparação e administração da medicação, conforme receita médica                                  |   | 3%            |
| Apoio psicossocial                          | Ex. Apoio social, socialização e suporte psicológico  |   | 2,5%          |
| Higiene habitacional                        | Limpeza de 2 zonas mais utilizadas pelo cliente   |   | 5%            |
| Lavagem e tratamento de roupas              | Roupa apenas do cliente   |   | 5%            |
| Apoio na aquisição bens/serviços            | Ex. consultas médicas, análises, receitas, entre outras   | Conforme tabela de transporte e/ou acordos de parceria  |               |
| Acompanhamento ao exterior                  |   | a) sujeito a disponibilidade dos serviços   |               |
| Atividades socioculturais                   | Atividades de plano municipal e PAADP (Plano de atividades de animação e desenvolvimento pessoal) | Sujeito a planificação interna e municipal  |               |
| Reabilitação/Estimulação cognitiva e motora | Estimulação/Reabilitação motora, reabilitação e estimulação cognitiva (Individualizado)           |   | 5%            |
| Ajudas técnicas                             | Andarilhos, camas articuladas, cadeira de rodas, entre outras                                     | Conforme tabela de ajudas técnicas  |               |
|   |   | a) sujeito a disponibilidade dos equipamentos   |               |
| Teleassistência                             |   | Valores de acordo com o protocolo estabelecido, com a entidade parceira                       |               |
| Outro                                       | Apoio contabilístico e fiscal, canalizador, cabeleireiro  | Valores a acordar com entidades parceiras, conforme situação social e necessidade de trabalho |               |

8. O valor da comparticipação familiar nunca deverá ultrapassar o custo médio real do cliente verificado na resposta social que frequenta.

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

9. Os clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, pagam uma comparticipação familiar de acordo com o precário, anexo I do presente regulamento interno, o qual se encontra afixado em local visível na Instituição.
10. As comparticipações serão ajustadas sempre que se verificarem alterações dos serviços prestados e/ou do rendimento do agregado familiar.
11. Quando a admissão do cliente for a dia quinze de determinado mês, ou posterior a essa data, o cliente terá uma redução de 50% na comparticipação familiar.
12. Todas as suspensões temporárias dos serviços superiores a um período de quinze dias não interpolados, darão lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal, sendo que, durante este período, é assegurada a vaga do cliente, assim como os serviços que usufruía aquando da suspensão.
13. O não pagamento da comparticipação familiar, assim como a prestação de falsas declarações ou omissão de rendimentos, poderá permitir à Direção a suspensão ou cancelamento da prestação dos serviços, de acordo com a deliberação da mesma.
14. Sempre que se verificarem atrasos superiores a sessenta dias no pagamento da mensalidade, a prestação de serviços será suspensa até a situação ser regularizada.
15. Após noventa dias do não pagamento da mensalidade proceder-se-á ao cancelamento da prestação dos serviços.
16. Nas situações em que por qualquer motivo o cliente prescinda dos serviços, e o mês em curso ainda não tenha terminado, não será reembolsado de qualquer quantia do valor pago da mensalidade.
17. A qualquer altura o cliente pode proceder à alteração dos serviços, nestes casos, a comparticipação familiar é automaticamente atualizada.

### **NORMA XVII**

#### **Refeições**

1. As refeições serão distribuídas entre as 12h30 e as 13h30.
2. Serão sempre respeitadas as necessidades nutricionais dos clientes de acordo com as dietas prescritas pelo médico, assim como, as necessidades e características de cada cliente.
3. A ementa é distribuída mensalmente a cada cliente e será afixada na Instituição.

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**NORMA XVIII**

**Passeios ou deslocações**

Em todos os passeios e/ou deslocações que os clientes efetuam, serão sempre acompanhados por funcionários e/ou o(a) Técnico(a) da Instituição.

**NORMA XIX**

**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**NORMA XX**

**Direção Geral**

1. A Direção Geral deste estabelecimento compete a um técnico cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Diretor Geral compete:
  - A) Assegurar a gestão corrente e o normal funcionamento do CPBESAB;
  - B) Colaborar com a Direção Técnica na definição e execução do, Regulamento Interno, Plano de Atividades de Animação e Desenvolvimento Pessoal, Orçamentos, Relatório de contas anual e oferta formativa; e
  - C) Determinar, em estreita articulação com a Direção, os objetivos do plano de ação estratégicos e operacionais do CPBESAB.

**NORMA XX**

**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste estabelecimento prestador de serviços compete a um Técnico, nos termos do artigo n.º 8, da Portaria 38/2013, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao diretor técnico compete:

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- A) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- B) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- C) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- D) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- E) Elaborar, executar e avaliar periodicamente os planos de prestação de cuidados;
- F) Propor e promover ações de formação de acordo com as necessidades em articulação com a Direção Geral;
- G) Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno e propor alterações que entenda justificar-se;
- H) Avaliar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos na admissão;
- I) Calcular a comparticipação dos clientes de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- J) Avaliar periodicamente a situação do cliente através de visitas domiciliárias e contactos com famílias e prestadores de cuidados; e
- K) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente.

### CAPÍTULO IV

#### (Direitos e Deveres)

#### NORMA XXI

#### Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos.
2. Ser informado dos seus direitos e das normas regulamentares que digam respeito às suas responsabilidades.
3. O respeito pela sua identidade pessoal.
4. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações ou eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da família.
5. A prestação dos serviços contratualizados para satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.

#### MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

6. Solicitar as necessárias alterações dos serviços a prestar e ser informado atempadamente sobre as possíveis alterações.
7. Ter acesso à ementa.
8. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esteja entregue à Instituição.
9. Apresentar reclamações/sugestões sobre o funcionamento dos serviços.

#### **NORMA XXII**

##### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
2. Pagar a mensalidade de acordo com o contratualizado.
3. Dar cumprimento às normas expressas no regulamento interno do serviço de apoio domiciliário.
4. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias, de forma a adequar o plano de cuidados.
5. Respeitar as ajudantes de ação direta, deixando-as desenvolver o seu trabalho segundo a sua formação.
6. Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação de cuidados de apoio domiciliário.
7. Comunicar qualquer alteração do estado de saúde do cliente que exija alteração de prestação dos serviços prestados.

#### **NORMA XXIII**

##### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento**

São direitos da Instituição:

1. Receber a mensalidade dentro de prazo estipulado.
2. Não exigir a prestação de serviços para além do contratualizado.
3. Ser tratada com respeito.

#### MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. Receber em bom estado o material que tenha sido colocado à disposição do cliente, incluindo ajudas técnicas.
5. Ser informada das alterações nos rendimentos familiares.

### **NORMA XXIV**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento**

São deveres da Instituição:

1. Respeitar a individualidade e privacidade do cliente.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos.
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores.
5. Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados.
6. Dispor de um livro de reclamações.
7. Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes, tendo em conta o grau de autonomia do cliente.
8. Articular com os serviços da comunidade.
9. Manter devidamente atualizadas as normas reguladoras das comparticipações dos serviços prestados.

### **NORMA XXV**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do cliente**

Todas as ausências dos clientes deverão ser comunicadas à Instituição e implicam os seguintes procedimentos:

1. Nos primeiros catorze dias, não confere direito a qualquer desconto na comparticipação familiar.
2. Por período igual ou superior a quinze dias seguidos há uma redução de 10% da comparticipação familiar.

## MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

3. Em caso de doença prolongada que obrigue a faltas superiores a noventa dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 50% da comparticipação familiar.

### **NORMA XXVI**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/representante legal e o Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Atouguia da Baleia é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

O contrato é redigido em duplicado, sendo um exemplar arquivado no processo individual do cliente e outro entregue ao cliente/família.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **NORMA XXVII**

#### **Cessação da Prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

A prestação dos serviços é automaticamente suspensa em caso de morte do cliente. Neste sentido, o pagamento da comparticipação familiar restringe-se apenas aos dias a que o cliente usufruiu dos serviços.

Por integração noutra resposta social da Instituição;

Pelo desrespeito repetido ao estabelecido no presente Regulamento;

Por inadaptação do cliente;

Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

### **NORMA XXVIII**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria sempre que desejado.

MA.02.003.B – REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**CAPÍTULO V**

**(Disposições Finais)**

**NORMA XXIX**

**Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, a Direção do Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Atougua da Baleia deverá informar e contratualizar com os clientes ou representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXX**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XXXI**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2022

Presidente: Luís Vhenque

Vice-Presidente: Emília Costa Aguiar

Secretário: Susana Isabel Dias Chagas

Tesoureiro: José Carlos Rodrigues

Vogal: Luís Fernando Silva Ramos

## ANEXO I

### PREÇÁRIO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Os clientes, não abrangidos pelo acordo de cooperação da resposta social de SAD, a comparticipação familiar aplicada é o custo médio real do cliente. Este valor, permite contratualizar, dois, dos serviços apresentados na tabela abaixo. Qualquer acréscimo de serviços, terá um aumento 10%, sobre o valor base.

| <u>Serviços</u>                             | <u>Descritivo</u>   |   |
|---|---|---|
| Cuidados de higiene e conforto pessoal      | Banho total e banho parcial   |   |
| Cuidados pessoais e de imagem               | Ex. manicure, pedicure  |   |
| Alimentação                                 | Produção, transporte e fornecimento de refeições  |   |
| Apoio na alimentação                        | Ajuda na administração da alimentação   |   |
| Cuidados de saúde                           | Medição de tensão, glicémia e registo   |   |
| Assistência medicamentosa                   | Preparação e administração da medicação, conforme receita médica                                  |   |
| Apoio psicossocial                          | Ex. Apoio social, socialização e suporte psicológico  |   |
| Higiene habitacional                        | Limpeza de 2 zonas mais utilizadas pelo cliente   |   |
| Lavagem e tratamento de roupas              | Roupa apenas do cliente   |   |
| Apoio na aquisição bens/serviços            | Ex. consultas médicas, análises, receitas, entre outras   | Conforme tabela de transporte e/ou acordos de parceria  |
| Acompanhamento ao exterior                  |   | b) sujeito a disponibilidade dos serviços   |
| Atividades socioculturais                   | Atividades de plano municipal e PAADP (Plano de atividades de animação e desenvolvimento pessoal) | Sujeito a planificação interna e municipal  |
| Reabilitação/Estimulação cognitiva e motora | Estimulação/Reabilitação motora, reabilitação e estimulação cognitiva (individualizado)           |   |
| Ajudas técnicas                             | Andarilhos, camas articuladas, cadeira de rodas, entre outras                                     | Conforme tabela de ajudas técnicas<br>b) sujeito a disponibilidade dos equipamentos           |
| Teleassistência                             |   | Valores de acordo com o protocolo estabelecido, com a entidade parceira                       |
| Outro                                       | Apoio contabilístico e fiscal, canalizador, cabeleireiro  | Valores a acordar com entidades parceiras, conforme situação social e necessidade de trabalho |