

Des. [Signature]



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
DE
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(SAD)



Handwritten signature and initials in the top right corner of the page.

Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Agualva-Cacém

Rua de São Paulo, n. º11, Bairro Eureka

2735-612 Agualva-Cacém

IPSS - Sem Fins lucrativos

Editores:

Carolina Rodrigues

Carlos Teixeira

Herculano Silva

Tel: 219129460/5

Fax: 219129467

Email: arpiac2003@hotmail.com

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos de Agualva-Cacém (adiante designada por ARPIAC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direção Geral da Segurança Social do IPSS, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Sintra, em 26/11/2015. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. Esta resposta social rege-se pelo estipulado no:

- a. Portaria n.º 218-D/2019 de 2019-07-151,183, procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- b. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de junho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS;
- c. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- e. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f. Protocolo de Cooperação em vigor;
- g. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i. Outra legislação enquadradora da resposta social que venha a ser aprovada pela tutela.

Norma 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SAD: Pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos do SAD:
 - 2.1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - 2.2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - 2.3 Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - 2.4. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos clientes, sendo estes, objeto de contratualização;
 - 2.5. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - 2.6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - 2.7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - 2.8. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - 2.9. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

Norma 4ª

Cuidados e Serviços

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD proporciona os seguintes cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes:
 - a. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - e. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a. Cuidados de imagem;
 - b. Realização de pequenas reparações ou modificações no domicílio;
 - c. Apoio psicossocial.



3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Norma 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 1.1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n. º1 da NORMA 3ª;
 - 1.2. Ser residente na União de Freguesias de Agualva/Mira-Sintra e União de Freguesias de Cacém/São Marcos;
 - 1.3. Ser associado da ARPIAC.
2. A admissão é precedida de uma entrevista e/ou visita ao candidato a cliente, a realizar pela Técnica responsável da resposta social.
3. Em caso algum serão admitidos clientes que não manifestem de forma livre e expressa o seu consentimento para passarem a usufruir deste serviço.

Norma 6ª

Inscrição

1. A inscrição é feita na sede da ARPIAC e decorre ao longo de todo o ano civil.
2. A inscrição inicia-se através de atendimento pela Técnica responsável, 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 entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a. B.I. ou Cartão de Cidadão do candidato a cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do candidato a cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou da Caixa Geral de Aposentações ou organismo similar do candidato a cliente;
 - d. Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato a cliente pertença;
 - e. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato a cliente, guia terapêutico e informação sobre o tipo de dieta;
 - f. Cópia da declaração mod.3 de IRS, respeitante aos rendimentos do candidato a cliente e do agregado familiar;
 - g. Cópia da Nota de liquidação do candidato a cliente e do agregado familiar;

- h. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - i. Certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa da inexistência de bens imóveis;
 - j. Certidão de Teor emitida pela Conservatória Predial;
 - k. Comprovativo dos rendimentos de aposentação, reforma ou pensão do candidato a cliente;
 - l. Comprovativo de arrendamento de habitação ou de prestação de casa própria;
 - m. Comprovativo da inexistência de aplicações financeiras;
 - n. Comprovativo de despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - o. Caso se entenda necessário poderão ser solicitados outros documentos.
3. Em casos pontuais, em que exista uma dificuldade comprovada do cliente em se deslocar às instalações da Instituição, a Técnica poderá efetuar o atendimento social no domicílio do cliente.
 4. Em caso de admissão urgente, devidamente justificada e autorizada pela Direção, 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.
 5. Não será aceite a admissão de clientes caso se verifique sonegação de dados ou a tentativa/intenção de enganar a Instituição.
 6. Caso não seja possível proceder de imediato à admissão por inexistência de vaga, será comunicado ao candidato a cliente ou familiar responsável ou representante legal que a inscrição se encontra em lista de espera.
- 6.1 A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios de prioridade na admissão, descritos na Norma 7^a.
 - 6.2 A lista de espera será revista periodicamente e sempre que sejam entregues documentos que alterem o processo de inscrição.

Norma 7^a

Critérios de Prioridade na Admissão

1. As admissões são feitas considerando o isolamento ou a ausência parcial/total de apoio familiar e/ou condicionante estado de saúde, de acordo ainda com os seguintes critérios:
 - 1.1. Pertencer a situações sociais precárias;
 - 1.2. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
 - 1.3. Ser cliente de outra resposta social da ARPIAC, passando para Centro de Dia por se aferir ser a resposta social mais adequada;
 - 1.4. Insuficiência de recursos económicos;
 - 1.5. Ser residente na cidade de Agualva-Cacém;
 - 1.6. Antiguidade de associado na ARPIAC;

- 1.7. Ordem de inscrição na instituição.
2. Todas as admissões excepto as protocoladas com o ISS serão analisadas pela Direção da ARPIAC, de modo a garantir a sustentabilidade financeira da Instituição.
3. Em caso algum serão admitidos candidatos a clientes que não manifestem, de forma livre expressa, o seu consentimento para frequentarem a resposta social;
4. Em caso de vacatura sem preenchimento por parte de residentes na cidade, poderão ser aceites clientes fora da cidade, desde que assegurem o seu transporte.
5. A pontuação e ponderação percentual dos critérios de prioridade elencados no presente artigo são atribuídas com base na tabela seguinte.

Crítérios	Pontuação (0-10)	Ponderação (0 – 100%)
Pertencer a situações sociais precárias;	- Retaguarda familiar, mas sem disponibilidade para a prestação de cuidados 10 pontos - Inexistência de retaguarda familiar: 5 pontos. - Existência de retaguarda familiar com disponibilidade para a prestação de cuidados: 0 pontos	25%
Risco de isolamento social e/ou geográfico;	- Vive isolado ou com cônjuge, mas que não ajude na satisfação das necessidades 10 pontos - Recebe visitas e/tem acompanhamento esporádico 5 pontos - Vive acompanhado permanentemente, havendo possibilidade de apoio nos cuidados 0 pontos	20%
Ser cliente de outra resposta social da ARPIAC, passando para Centro de Dia por se aferir ser a resposta social mais adequada;	Com frequência 10 pontos Sem frequência 0 pontos	18%
Insuficiência de recursos económicos;	Rendimentos mensais inferiores a RMMG – 10 pontos; Rendimentos mensais superiores a RMMG e até 2x RMMG 8 pontos Rendimentos mensais entre 2xRMMG e 4x RMMG 5 pontos Rendimentos mensais superiores 4x RMMG 0 pontos	17%
Ser residente na cidade de Agualva-Cacém;	Com residência 10 pontos Sem residência 0 pontos	10%
Antiguidade de associado na ARPIAC;	Superior a 5 anos – 10 pontos Entre 2 e 5 anos – 5 pontos Inferior a 2 anos – 0 pontos	7%
Ordem de inscrição na instituição.	Superior a 2 anos 5 pontos Entre 1 - 2 anos 3 pontos Inferior a 1 ano 0 pontos	3%

Norma 8ª

Lista de Espera

1. Não havendo vaga o candidato a cliente fica em Lista de Espera;

2. Quando ocorrer uma vaga o candidato a cliente ou a sua família serão informados para completarem o respetivo processo de admissão. Caso não esteja interessado em ingressar a resposta social, após esta data será retirado da Lista de Espera.

Norma 9ª

Admissão

1. A admissão dos candidatos em SAD pressupõe sempre a existência de uma vaga.
2. A validação da admissão é feita pela Direção, sob proposta da Técnica responsável.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou familiar responsável ou seu representante legal no prazo de cinco dias.
4. O cliente terá um prazo de 5 (cinco) dias para iniciar o Apoio. Caso não seja marcado o início do mesmo sem qualquer justificação por parte do interessado, a vaga será considerada não preenchida.
5. Após decisão da admissão do candidato a cliente, 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.
6. Em situações de emergência a admissão dependerá da disponibilidade de prestação dos serviços solicitados e será efetuada com parecer da Técnica responsável e autorização da Direção. O processo terá tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato da sua admissão o cliente tem de apresentar um atestado comprovativo de que não sofre de doença infecciosa ou mental, e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, um documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.
8. A admissão do cliente é efetivada através da formulação de um contrato de prestação de serviços celebrado entre a ARPIAC e o cliente e/ou familiar responsável e/ou representante legal, sendo-lhe entregue uma cópia do presente regulamento.
9. No ato de admissão é paga a mensalidade de acordo com a data de entrada na resposta social, conforme estabelecido na Norma 15ª, ponto 2.

Norma 10ª

Acolhimento dos novos Clientes

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - 1.1. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - 1.2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - 1.3. 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;
 - 1.4. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

- 1.5. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- 1.6. 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 sua inadaptação. Para ultrapassar esta situação poderão ser estabelecidos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma 11^a

Processo Individual do Cliente

1. Aquando da admissão do cliente, é elaborado um processo individual do mesmo, constituído pelos seguintes documentos:
 - a. Identificação do cliente;
 - b. Ficha de atendimento/inscrição;
 - c. Data de admissão;
 - d. Documentação pessoal;
 - e. Identificação e contacto do médico assistente;
 - f. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - g. Identificação da situação social;
 - h. Informação clínica, que pode ser consultada de forma autónoma;
 - i. Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - j. Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k. Folha de cálculo do rendimento do cliente;
 - l. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - m. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do cliente é atualizado e guardado em local próprio, sendo de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12^a

Horário de Funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias do ano.
2. O horário de funcionamento é o seguinte:
 - 2.1. Todos os dias úteis e Sábados das 8h00 às 16h30;

2.2. Domingos e Feriados das 8h00 às 13h00.

Este horário é prolongado em função das necessidades dos serviços a prestar.

2.3. Este horário poderá ser prolongado por motivos excecionais.

3. As refeições serão distribuídas ao domicílio a partir das 11h45.

4. Poderão ocorrer algumas interrupções esporádicas, sendo os clientes devidamente informados.

5. A Técnica Superior da Área Social promoverá a realização de reuniões com o cliente, sempre que se considere oportuno.

Norma 13ª

Cálculo de Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

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 carácter temporário), designadamente:

2.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

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

2.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

2.4. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

2.5. 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:
 - 3.1. Do trabalho dependente;
 - 3.2. 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);
 - 3.3. 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;
 - 3.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - 3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 3.6. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios; Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante; Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - 3.7. 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%;
 - 3.8. 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:
 - 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- 4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 14^a

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços, 1) Cuidados de higiene e de conforto pessoal, 2) Higiene Habitacional, 3) Refeições, 4) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente, 5) Actividades de animação e socialização, 6) Outros serviços; é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, até 75%, de acordo com a seguinte tabela:

N.º Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
	Percentagem de rendimento per capita	
Dois	45%	60%
Três	50%	65%
Quatro	55%	70 %
Cinco	60%	75 %
Seis	65%	75 %

2. Ao somatório das despesas referidas em 4.2, 4.3, 4.4, do n.º 4 da Norma 13^a 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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- 3.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 3.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 3.2.1. O montante máximo da comparticipação do cliente, referido no ponto anterior, será igual ao custo médio real de cliente verificado na resposta social SAD, no ano anterior.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma será devidamente afixada em local visível e comunicada aos visados.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente ou seu familiar ou representante legal será informado, por escrito, com o aviso prévio de um mês.

Norma 15ª

Montante, Redução e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas nesse ano, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. No mês de admissão do cliente a mensalidade é paga nos seguintes termos:

Se a admissão do cliente se verificar:

até ao dia 10	paga a mensalidade na totalidade
entre o dia 11 e o dia 20	paga 2/3 da mensalidade
entre o dia 21 e o final do mês	paga 1/3 da mensalidade

3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
4. Não há redução da mensalidade nas situações em que mais do que um elemento frequente a resposta social.
5. As mensalidades são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma 16ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês a que respeita, na Tesouraria/Sede da ARPIAC em numerário, cheque emitido à ordem da Instituição ou Multibanco.
2. O pagamento também poderá ser efetuado através de transferência bancária para o NIB 00350.1780.0016.105930.22, indicando sempre o nome do cliente a que a mesma respeita. O comprovativo da transferência bancária deverá ser entregue na Tesouraria/Sede da ARPIAC, ou enviado para o email deste serviço.
3. A primeira mensalidade é paga no dia de acolhimento do cliente.
4. Caso não seja possível efetuar o pagamento da mensalidade no prazo acima indicado, a situação deve ser comunicada à Direção para análise e remediação da mesma.
5. Mantendo-se o incumprimento do acordado com a Direção, a ARPIAC poderá suspender ou rescindir o contrato de prestação de serviços, dado que se verifica o incumprimento das cláusulas contratuais. O cliente ou familiar responsável ou representante legal será atempadamente avisado desta decisão.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17^a

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. A refeição consiste em: Pão; Sopa; Peixe ou carne, com guarnição; Fruta ou Doce.
2. As refeições são confeccionadas nas instalações da ARPIAC, cumprindo todas as normas do HACCP.
3. A ementa semanal é afixada no fim-de-semana anterior em local bem visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. As refeições começam a ser distribuídas a partir das 11h45.
6. As refeições são transportadas em marmitas que asseguram o seu bom acondicionamento.

Norma 18^a

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

A higiene pessoal é decisiva no que respeita a fatores pessoais e ambientais que incidem na saúde física e mental dos clientes:

1. Os cuidados de higiene e conforto pessoal são prestados, preferencialmente, todos os dias no período da manhã ou da tarde.
2. Sempre que se verifique necessidade, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. Para a realização dos cuidados de higiene e conforto pessoal, todos os produtos e materiais são da responsabilidade do cliente e/ou seu familiar responsável ou representante legal.

Norma 19^a

Tratamento de Roupas

1. São considerados neste serviço as roupas de uso diário, da cama, casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

Norma 20^a

Higiene Habitacional

Por Higiene Habitacional entende-se a arrumação e limpeza de domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, e no que estiver relacionado com a higiene pessoal.

Norma 21^a

Atividades de Animação e Socialização

As atividades de animação e socialização são as seguintes:

- a. Animação;
- b. Aquisição de bens e géneros alimentícios;
- c. Pagamento de serviços;
- d. Deslocação a entidades de comunidade.

Norma 22^a

Outros Serviços

O SAD pode, ainda, prestar os seguintes serviços:

- a. Cuidados de imagem;
- b. Realização de pequenas reparações ou modificações no domicílio;
- c. Apoio psicossocial.

CAPÍTULO V

RECURSOS HUMANOS

Norma 23^a

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 24^a

Direção / Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica do SAD compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Técnica do SAD é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por uma técnica a indicar pela Direção.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

Norma 25ª

Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes:

- a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- 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:

- a. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente.

Norma 26^a

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- c. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- d. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- e. 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;
- f. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

2. São deveres da Instituição:

- a. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. Criar e manter as 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. Envolver a participação dos familiares ou representante legal no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que contribua para um melhoramento do bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do cliente;
- j. Em caso de acidente a Instituição obriga-se prontamente a comunicar a ocorrência ao familiar responsável ou representante legal do cliente. Caso seja necessário, serão providenciadas as diligências para pedido de socorro através do 112;

- k. Em caso de óbito a responsabilidade das devidas diligências é da inteira responsabilidade dos familiares.

Norma 27^a

Direitos e Deveres dos Colaboradores

São direitos dos colaboradores:

- a) Desenvolver trabalho de equipa na medida das suas capacidades;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e demais funcionários.

São deveres dos colaboradores:

- a) Cuidados de Higiene e Imagem;
- b) Lavar as mãos como rotina;
- c) Usar as unhas sempre cuidadas, cortadas e sem pintura;
- d) Usar vestuário e calçado, adequados e confortáveis à realização das actividades;
- e) Ter uma apresentação sóbria;
- f) Encontrar-se sempre com vestuário limpo;
- g) Usar o cabelo apanhado, se necessário;
- h) Não usar acessórios pessoais, tais como colares, anéis ou pulseiras;
- i) Usar sempre luvas;
- j) Utilizar um tratamento formal e conduta discreta quando se dirigem ao cliente ou vice-versa;
- k) Cada cliente tem de ser tratado com respeito pelos seus direitos e deveres;
- l) Pela sua identidade, hábitos e modos de vida;
- m) Ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, sob pena de se estar a violar os direitos dos indivíduos e, conseqüentemente, não se garantir a qualidade dos serviços.

Norma 28^a

Depósito, Guarda dos Bens do Cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes ou familiar responsável ou seu representante legal lhe entreguem à sua guarda.
2. No ato de admissão do cliente é elaborada uma relação dos bens entregues e assinada pelo responsável, e que ficam à guarda da Instituição.
Esta relação é assinada em duplicado pelo cliente ou familiar responsável ou seu representante legal e por um representante da Instituição. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

Norma 29^a

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou familiar responsável ou representante legal, no qual constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar responsável 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 30ª

Interrupção da Prestação de Serviços

1. É admitida a interrupção de prestação de serviços no SAD, em caso de:
 - 1.1- Hospitalizações;
 - 1.2- Férias;
 - 1.3- Luto;
 - 1.4- Outra ausência comprovada.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 ou mais dias seguidos.

Norma 31ª

Cessação da Prestação de Serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por inadaptação, por mudança de residência ou por morte do cliente.
2. O contrato pode ser denunciado por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita, com antecedência mínima de 30 dias.
3. O contrato pode ser denunciado por incumprimento das cláusulas contratuais.

Norma 32ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na receção da ARPIAC, pelo cliente ou familiar responsável ou representante legal.

Norma 33ª

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de um Registo de Ocorrências, que servirá de suporte, para incidentes ou ocorrências de diferentes naturezas, que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 34ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultante da avaliação geral de serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria, e da legislação em vigor.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou familiar responsável 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 familiar ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 35ª

Integração de Lacunas

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

Norma 36ª

Disposições Complementares

O familiar responsável ou o representante legal do cliente, depois de ser notificada pelos serviços (conforme referido na Norma 26ª, no ponto 2, alínea j), será responsável pelo devido acompanhamento do cliente a unidade de saúde, se for o caso.

Norma 37ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 23/07/2019, e foi remetido um exemplar para o CDSS de Lisboa para conhecimento e devidos efeitos. Entra em vigor 30 dias após o seu envio para este organismo.

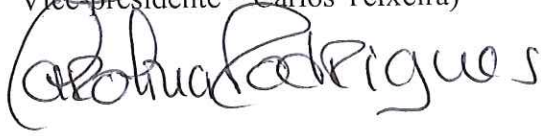
A Direção da ARPIAC – IPSS



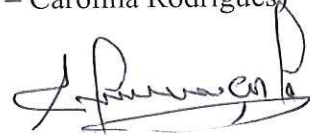
(Presidente – Herculano Silva)



Vice-presidente – Carlos Teixeira)



(Vogal – Carolina Rodrigues)



(Vogal – Armando Gonçalves)

ÍNDICE

DESCRIÇÃO	Pag.
CAPÍTULO I	
DISPOSIÇÕES GERAIS	
Norma 1ª - Âmbito de Aplicação	1
Norma 2ª - Legislação Aplicável	1
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos	2
Norma 4ª - Cuidados e Serviços	2
CAPÍTULO II	
PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES	
Norma 5ª - Condições de Admissão	3
Norma 6ª - Inscrição	3
Norma 7ª - Critérios de Prioridade na Admissão	4
Norma 8ª - Lista de Espera	5
Norma 9ª - Admissão	6
Norma 10ª - Acolhimento dos novos Clientes	6
Norma 11ª - Processo Individual do Cliente	7
CAPÍTULO III	
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	
Norma 12ª - Horário de Funcionamento	7
Norma 13ª - Cálculo de Rendimento Per Capita	8
Norma 14ª - Tabela de Comparticipações	10
Norma 15ª - Montante, Redução e Revisão da Comparticipação Familiar	11
Norma 16ª - Pagamento de Mensalidades	11
CAPÍTULO IV	
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	
Norma 17ª - Fornecimento e Apoio nas Refeições	12
Norma 18ª - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	12
Norma 19ª - Tratamento de Roupas	12
Norma 20ª - Higiene Habitacional	12
Norma 21ª - Atividades de Animação e Socialização	13
Norma 22ª - Outros Serviços	13

CAPÍTULO V	
RECURSOS HUMANOS	
Norma 23ª - Pessoal	13
Norma 24ª - Direção / Coordenação Técnica	13
CAPÍTULO VI	
DIREITOS E DEVERES	
Norma 25ª - Direitos e Deveres dos Clientes	14
Norma 26ª - Direitos e Deveres da Instituição	15
Norma 27ª - Direitos e Deveres dos Colaboradores	16
Norma 28ª - Depósito, Guarda dos Bens do Cliente	16
Norma 29ª - Contrato de Prestação de Serviços	16
Norma 30ª - Interrupção da Prestação de Serviços	17
Norma 31ª - Cessação da Prestação de Serviços	17
Norma 32ª - Livro de Reclamações	17
Norma 33ª - Livro de Registo de Ocorrências	17
CAPÍTULO VII	
DISPOSIÇÕES FINAIS	
Norma 34ª - Alterações ao Presente Regulamento	17
Norma 35ª - Integração de Lacunas	18
Norma 36ª - Disposições Complementares	18
Norma 37ª - Entrada em Vigor	18

DECLARAÇÃO

O _____ cliente/familiar(*) da VALÊNCIA CENTRO DE DIA PARA PESSOAS IDOSAS declara recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir e fazer cumprir todas as Normas constantes do mesmo.

(*) – Riscar o que não interessar

Cacém, ____ de _____ de 20 ____.

O cliente/O familiar

Assinatura

DECLARAÇÃO

O _____ cliente/familiar (*) da VALÊNCIA CENTRO DE DIA PARA PESSOAS IDOSAS declara recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir e fazer cumprir todas as Normas constantes do mesmo.

(*) – Riscar o que não interessar

Cacém, ____ de _____ de 20 ____.

O cliente/O familiar

Assinatura

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)



NOME: _____

Declaro para os efeitos previstos no disposto no art.º 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril (RGPD) prestar, por este meio, o meu consentimento para o tratamento dos dados pessoais à ARPIAC, Pessoa Coletiva n.º 501284419, com sede em Rua de S. Paulo, nº11 – Bairro da Eureka, 2735-612, Cacém.

Li e aceito a Política de Privacidade e de Proteção de Dados pessoais e autorizo a ARPIAC a: fornecer os meus dados, sem prejuízo da sua confidencialidade, assegurando uma utilização em função do objeto social desta empresa e compatível com os fins da recolha.

Os dados transmitidos a ARPIAC, por esta são incorporados e tratados num ficheiro da sua responsabilidade, tendo como único fim a gestão dos serviços solicitados pelo cliente, por forma a cumprir as exigências legais aplicáveis.

Autorizo o tratamento dos referidos dados e aceito o acesso aos mesmos, pelos colaboradores da ARPIAC que desenvolvam qualquer das atividades necessárias para a prestação e promoção do serviço.

Tenho conhecimento que sou livre de fornecer ou não as informações solicitadas e de autorizar ou não o seu tratamento, quando submeto um formulário devidamente preenchido.

Aceito que não fornecendo todas as informações solicitadas, a ARPIAC poderá não prestar-me o serviço ou vender o bem, ou conseguir o correto funcionamento de algumas funcionalidades presentes e/ou futuras no portal, bem como eficácia de um o posterior envio, tratamento informático, consulta ou contacto.

Tenho conhecimento que tenho o direito de retirar o meu consentimento a qualquer momento, não comprometendo nesse caso, a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

_____/_____/_____/_____

Cliente

Familiar responsável ou representante legal