

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Índice

DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
Âmbito de Aplicação.....	4
Legislação Aplicável.....	4
Definição, Destinatários e Objetivos.....	4
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	6
Condições de Admissão.....	6
São condições de admissão no SAD:.....	6
Candidatura.....	6
Critérios de prioridade e de ponderação na admissão.....	6
Admissão.....	7
Acolhimento dos Novos Clientes.....	7
Lista de Espera.....	7
Processo Individual do Cliente.....	7
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	8
Instalações.....	8
Horários de Funcionamento.....	8
Cálculo do Rendimento Per Capita (RPC).....	8
Tabela, Montante e Revisão da Participação Familiar Mensal (CFM).....	10
Pagamento da Participação Familiar Mensal.....	12
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS.....	12
Fornecimento e apoio nas refeições (almoço/jantar).....	12
Cuidados de Higiene Pessoal.....	13
Cuidados de Imagem.....	13
Acompanhamento da Situação de Saúde.....	13
Aquisição/Reposição e Supervisão da Medicação.....	13
Aquisição de bens, géneros alimentares, serviços e gestão da economia doméstica.....	14
Tratamento de Roupas.....	14
Planeamento e acompanhamento de atividades socioculturais.....	14

Acompanhamento a Serviços da Comunidade	14
Cuidados de puericultura	14
Adaptação do espaço e reparações no domicílio.....	15
Higiene Habitacional	15
Apoio Psicossocial	15
Quadro de Pessoal	15
Direção Técnica.....	15
DIREITOS E DEVERES.....	16
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos.....	16
Direitos e Deveres dos Clientes	16
Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	17
Contrato de Prestação de Serviços	17
Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente.....	18
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	18
Reclamações, Sugestões e Elogios	18
Livro de Registo de Ocorrências	18
DISPOSIÇÕES FINAIS	18
Alterações ao Regulamento.....	18
Integração de Lacunas	19
Entrada em Vigor	19

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), com Acordo de Cooperação para o desenvolvimento desta resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 02/01/2004, pertencente à Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL), pessoa coletiva nº 501227083, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social, sob o número 10/83 a folhas 18 verso e 19, no livro de Associações de Solidariedade Social em 18/02/83, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta rege-se igualmente pelo estipulado:

- Na Portaria 38/2013 de 30 de janeiro, publicada em Diário da República n.º 21/2013, Série I de 2013-01-30, páginas 605 – 608, em que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.
- Na Portaria 196-A/2015 de 1 de julho de 2015, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP) E AS Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas para o

desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social, alterada e republicada pela portaria 2018-D/2019 de 15/07/2019.

- No Dec. Lei 33/2014 de 4 de março, que altera (segunda alteração) o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas.
- No Protocolo de Cooperação em vigor.
- Nas orientações do Referencial da Qualidade EQUASS pela qual a Instituição é certificada.

NORMA III

Definição, Destinatários e Objetivos

1. O Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, enquadra-se na missão da ARCIL descrita como “Construir projetos de vida, com as pessoas, acreditando no potencial inclusivo da comunidade”.
2. O SAD, 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 intelectual 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.
3. O SAD destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, com residência no concelho da Lousã.
4. O SAD apresenta os seguintes objetivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos clientes

- no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
- i) Cuidados de puericultura;
 - j) Adaptação do espaço e reparações no domicílio;
 - k) Higiene Habitacional;
 - l) Apoio psicossocial (psicoterapia).
2. O SAD garante, mediante a sua disponibilidade e sujeitos a preços em vigor na instituição:
- a) Transporte;
 - b) Colónias de férias e outras atividades lúdicas.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD presta, designadamente, os seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Higiene habitacional, a estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados e, ou de forma justificada, a abranger outros espaços do domicílio e os cuidados aos animais domésticos;
 - d) Fornecimento e apoio, quando necessário, nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica ou confeção de alimentos no domicílio;
 - e) Tratamento de roupa de uso pessoal e doméstico do cliente;
 - f) Acompanhamento da situação de saúde (consultas, exames médicos/aquisição-preparação e supervisão da medicação no domicílio);
 - g) Gestão da economia doméstica, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços;
 - h) Acompanhamento a serviços da comunidade (inclui acompanhamento escolar);
2. O SAD regula como critério para a prestação de cuidados, a realização mínima de 2 serviços ao cliente, não se determinando número máximo para a mesma, desde que o serviço tenha capacidade.
3. A prestação de serviços pode ser contínua ou descontínua, diária ou não, em conformidade com as necessidades e plano individual dos clientes.
4. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada cliente é estabelecido o Plano Individual que concentra as atividades desenvolvidas anualmente e têm por base o modelo da Qualidade de Vida e *Empowerment do Schalock* (2002), adotado pela Instituição nos seguintes domínios da qualidade de vida:
 - a) Bem-estar emocional;
 - b) Bem-estar material;
 - c) Bem-estar físico;
 - d) Relacionamento interpessoal;
 - e) Desenvolvimento pessoal;
 - f) Autodeterminação;
 - g) Inclusão social;
 - h) Direitos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão no SAD:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no nº2 e nº3 da Norma 3.
- b) Residir num espaço com condições de habitabilidade e salubridade que não constituam um risco para si e para os outros.
- c) Respeitar o procedimento de candidatura, nomeadamente no que diz respeito à entrega da documentação e à realização de entrevista e visita domiciliária.
- d) Subscrever no mínimo, dois dos serviços disponibilizados pela resposta.

NORMA VI

Candidatura

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento do impresso *Mod. 67 - Pedido de admissão*. Este impresso poderá ser entregue pessoalmente nos serviços administrativos da ARCIL ou enviado por correio ou mail.
3. A Direção Técnica do Departamento de Reabilitação analisará o pedido de admissão e encaminhará para a Direção Técnica do SAD, se assim entender.
4. Recebida a candidatura e no caso de existência de vaga para os serviços solicitados, a Direção Técnica do SAD promove o processo de avaliação.

5. No caso de não existir vaga o candidato é informado que se encontra em lista de espera para avaliação.
6. 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.

NORMA VII

Critérios de prioridade e de ponderação na admissão

1. Será dada prioridade a situações social e economicamente desfavorecidas – 40%.
2. Situação de grave risco social – 25%.
3. O encaminhamento por outros programas da ARCIL – 15%.
4. Inexistência ou indisponibilidade da família para garantir cuidados – 10%.
5. Ser familiar direto de um cliente – 10%.
6. As situações que ultrapassem o acima definido (situações excecionais) deverão ser devidamente fundamentadas pela Direção Técnica do SAD. Em termos de priorização na lista hierarquizada de candidatos, estas situações ocuparão o lugar que a Direção decidir.

A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de outros clientes e colaboradores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos e sociais permanentes para os quais a Resposta Social não esteja vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em

qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA VIII

Admissão

1. A Direção Técnica do SAD avalia a admissibilidade da candidatura, tendo em consideração a existência de vagas para a prestação de serviços compatíveis com as características do candidato, mediante documentação e observação em visita domiciliária.
2. Em caso de cumprimento dos critérios de admissibilidade, a Direção Técnica do SAD inicia o processo de avaliação.
3. Da decisão será dado conhecimento ao responsável pelo pedido no prazo de 30 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O dia de acolhimento dos clientes considera-se a data de admissão. Neste dia o cliente e os seus familiares ou outros significativos:

1. Tomam conhecimento do Regulamento Interno.
2. Assinam o Contrato de Prestação de Serviços.
3. Conhecem os colaboradores.
4. Definem os equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados e as regras de utilização da chave do domicílio, caso seja o caso.
5. É definido o programa de acolhimento que será monitorizado continuamente e avaliado ao fim de 30 dias.

NORMA X

Lista de Espera

1. Caso se verifiquem as condições para admissão definidas na Norma V, mas não exista vaga, o candidato poderá ficar em lista de espera para avaliação, se assim o desejar.
2. A gestão da lista de espera é da responsabilidade da Direção Técnica tendo em atenção os critérios referidos na Norma VII e a data de inscrição.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. Será constituído um Processo Individual, **confidencial**, organizado com dados relativos à sua situação pessoal e socio familiar, designadamente:
 - a) Pedido de admissão.
 - b) Ficha de Identificação do cliente.
 - c) Documento comprovativo da deficiência e/ou incapacidade.
 - d) Data de início da prestação de serviços.
 - e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal.
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Identificação da situação clínica e social.
 - h) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
 - i) Plano Individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados e respetivas revisões.
 - j) Custódia da chave – Aquando do início da prestação de serviços, ou sempre que necessário, os clientes ou responsáveis legais poderão entregar a chave do domicílio à instituição para facilitar a prestação de cuidados;

Deve ser preenchido um documento – MOD. 127, quer na entrega, quer na devolução da chave, onde conste informação sobre as regras de utilização da chave.

- k) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com indicação da data e motivo;
 - l) Outros relatórios/documentos que se considerem necessários.
2. O Processo Individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e deve estar arquivado nas instalações do SAD.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O SAD assegura o seu funcionamento a partir das instalações do edifício-sede da instituição, situado em Cabo do Soito, Lousã.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A resposta social SAD funciona todos os dias da semana, incluindo feriados. O horário da prestação de serviços ocorre entre as 7:00 e as 21:00 horas, mediante as necessidades dos clientes e a disponibilidade do serviço.

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento Per Capita (RPC)

1. O cálculo do rendimento per capita mensal

do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante

de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, 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 cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do

requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros de todos os elementos do agregado familiar. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida) deve incluir as mais valias pela alienação de imóveis e partes sociais, constantes dos anexos G e G1, de acordo com os seguintes critérios.
4. 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- d) As despesas com saúde apresentadas no anexo H do modelo 3 do IRS de todo o agregado familiar e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 3.1. Para além das despesas referidas no ponto 4 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
4. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
5. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.
- solicita aos clientes os documentos necessários para cálculo das CFM. Este pedido é efetuado por correio eletrónico, ou não sendo aplicável, por ofício.
3. Durante o mês de agosto, a documentação deve ser entregue e conferida presencialmente no horário de expediente do DAF (08:30-12:30hr e das 13:30 às 17:30hr);
4. Entre 01 de setembro e 31 de outubro é apurado o valor da CFM e comunicado ao cliente, por correio eletrónico ou, não sendo aplicável, por ofício.
5. O cliente poderá reclamar o valor apurado, no prazo de 8 dias consecutivos após a receção da informação, apresentando justificação que considere pertinente. A ARCIL procede ao recálculo da CFM e comunica no prazo de 10 dias consecutivos o resultado da análise.
6. As novas comparticipações entram em vigor a partir de 1 de janeiro.
7. A alteração do valor da CFM obriga à atualização do Contrato de Prestação de Serviços, através de uma Adenda;
8. No caso de não apresentação da documentação exigida, a ARCIL reserva-se o direito de aplicar o valor da CFM máxima;
9. A comparticipação familiar máxima não deve exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

NORMA XV

Tabela, Montante e Revisão da Comparticipação Familiar Mensal (CFM)

1. As Comparticipações Familiares para os clientes abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado por ISS, IP regem-se pelo regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização de serviços e equipamentos sociais.
2. Até 31 de Julho de cada ano, o departamento administrativo financeiro (DAF) da ARCIL
10. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar a cada um dos serviços prestados ao agregado, não podendo a sua totalidade ultrapassar os 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar:

CUIDADOS/SERVIÇOS PRESTADOS	PERCENTAGEM DE AFETAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fornecimento e apoio nas refeições 	
- Fornecimento de 1 refeição dias úteis	20%
- Fornecimento de 1 refeição dias úteis + FDS	25%
- Fornecimento de 2 refeições dias úteis + FDS	30%
- Treino de confeção alimentar no domicílio	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidados de higiene pessoal 	
- Cuidados de higiene - 1/dia	10%
- Cuidados de higiene - > 1/dia	20%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidados de imagem 	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente 	
- Tratamento de roupa na lavandaria	10%
- Tratamento de roupa no domicílio	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Higiene Habitacional 	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acompanhamento da situação de saúde (consultas/exames/medicação) 	15%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Supervisão da medicação (aquisição/reposição/supervisão) 	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, gestão da economia doméstica 	15%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acompanhamento a serviços da comunidade 	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidados de puericultura 	15%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Adaptação do espaço e reparações no domicílio 	10%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Apoio psicossocial (psicoterapia) 	5%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Planeamento e acompanhamento atividades socioculturais 	5%

11. À prestação de cuidados ao fins-de-semana e feriados acresce um custo de 5% ao custo total da prestação de serviços mensal.
12. O acompanhamento da situação de saúde fora da Lousã, bem como todos os outros serviços de deslocação assegurados pelo SAD para fora do concelho da Lousã, pressupõe o pagamento do custo de deslocação estipulado pelo serviço de transportes.
13. A comparticipação pode ser reduzida nas seguintes situações:
 - a) Ausência por doença por período igual ou superior a 15 dias, devidamente justificada por informação médica dará lugar a uma redução de 25% da comparticipação;
 - b) No caso da frequência de mais do que um elemento do agregado familiar haverá uma redução de 10% sobre a soma das mensalidades;
 - c) No caso de frequência simultânea com o CACI, a CFM do SAD não pode ultrapassar os 50% de afetação dos serviços no RPC;
 - d) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência, na resposta, dos filhos de funcionários da A.R.C.I.L., não

- sendo esta redução acumulável com as reduções previstas nos pontos anteriores.
- e) Em caso de ausência transitória há lugar ao pagamento de 10% da CFM apurada.
 - f) Em situações de diminuições significativas de rendimentos ou aumento de despesas durante o ano, poderá ser reduzida a participação, após pedido de revisão dirigido à Direção da ARCIL;
 - g) A Direção da ARCIL é competente para decidir a isenção, redução ou suspensão temporária do pagamento da participação, baseada num parecer técnico.
- 5. Poderá haver lugar ao pagamento de atividades não previstas no Plano Individual de acordo com tabela de preços em vigor.
 - 6. Na participação familiar não estão contemplados:
 - Os produtos de limpeza para a higiene habitacional e tratamento de roupa;
 - Bens alimentares para a confeção da alimentação no domicílio;
 - Transportes para fora do concelho da Lousã, salvo em situações de clientes com comprovada incapacidade económica.
 - 7. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 60 dias que implique a suspensão total ou parcial das atividades do SAD, a CFM pode ser reduzida, por deliberação da Direção.

NORMA XVI

Pagamento da Participação Familiar Mensal

- 1. O pagamento da participação familiar é efetuado até ao 8.º dia útil de cada mês relativamente ao mês em vigor, podendo ser efetuado:
 - a) Nos Serviços Administrativos da Instituição no horário de funcionamento;
 - b) Por transferência bancária ou através de referência multibanco indicada na fatura.
- 2. Se o pagamento das mensalidades não for efetuado no período previsto, proceder-se-á, a partir do oitavo dia útil de cada mês, a um agravamento de 10% até 30 dias consecutivos e de 25% a partir do 31º dia consecutivo.
- 3. A falta de pagamento da participação familiar por um período de 3 meses dá origem ao cancelamento da frequência e consequente inibição de utilização dos serviços da Instituição.
- 4. A readmissão ficará sujeita à existência de vaga.

Capítulo IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

Fornecimento e apoio nas refeições (almoço/jantar)

- 1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte das seguintes refeições, compostas por sopa, prato principal, pão e sobremesa;
- 2. O almoço é fornecido entre as 12 e as 13:00hr;
- 3. O jantar é fornecido entre as 17:30 e as 18:30hr;
- 4. Em caso de necessidade as refeições poderão ser servidas e administradas no próprio leito ou noutro espaço do domicílio.
- 5. As ementas mensais devem ser entregues

antecipadamente no domicílio do cliente e afixadas no edifício-sede.

6. Qualquer cliente tem direito a dieta especial desde que prescrita por médico/nutricionista ou enfermagem.
7. Por norma, as refeições são entregues pessoalmente ao cliente;
8. Quando a entrega das refeições é realizada de outra forma, respeitando-se a vontade e os interesses do cliente, deve o SAD ser previamente avisado.

Caso esteja acautelada a custódia da chave, a refeição deve ser colocada na cozinha do domicílio.

Perante o pedido do cliente para depositar a refeição noutra local, deve o mesmo garantir condições de salubridade.

9. Numa situação anómala ao estabelecido nos pontos 5 e 6, seja o cliente não comparecer à entrega ou não se encontrar o contentor vazio da refeição anterior, deve o SAD proceder em conformidade, conforme descrito no PC09.IT01-Distribuição de alimentos, a fim de garantir a segurança e o bem-estar do cliente.

NORMA XVIII

Cuidados de Higiene Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal (realização/auxílio do banho total ou parcial, higiene íntima no leito ou na casa de banho, higiene oral, cuidados com a barba, corte de unhas).
2. Os banhos completos são diários, mediante a capacidade da resposta.
3. É da responsabilidade dos clientes o acesso aos produtos de higiene, imprescindíveis para o efeito.

NORMA XIX

Cuidados de Imagem

Os cuidados de imagem referem-se aos cuidados de depilação, coloração do cabelo e acompanhamento ao exterior, como ao cabeleireiro, cuidados de estética - pedicure, manicure e outros serviços de imagem.

NORMA XX

Acompanhamento da Situação de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio cliente e/ou da família. Sempre que possível, deve ser a família a acompanhar a consultas e a exames complementares de diagnóstico.
2. Na sua ausência, este acompanhamento, se necessário, e possível é assegurado pelos colaboradores do SAD.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXI

Aquisição/Reposição e Supervisão da Medicação

O SAD garante a aquisição da medicação e a sua reposição no domicílio, em caixas próprias dos clientes, mediante a prescrição médica e guia terapêutico, bem como a supervisão da toma da medicação.

NORMA XXII

Aquisição de bens, géneros alimentares, serviços e gestão da economia doméstica

1. No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e/ou apoiados, consoante as suas características, no desempenho de tarefas relacionadas com a gestão da economia doméstica, designadamente na:
 - 1.1.1. Aquisição de Bens e Serviços, através da priorização de consumos, identificação de necessidades, elaboração de listas de compras, seleção de produtos e preços, acompanhamento às compras e às entidades bancárias;
 - 1.1.2. Pagamento de despesas fixas e esporádicas.
2. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Instituição, é acordada previamente com o cliente e com o seu representante legal e garantida pelo procedimento em vigor – PC.PR03 Gestão do Dinheiro de Clientes, devendo constar no processo individual.

NORMA XXIII

Tratamento de Roupa

1. O tratamento das roupas de uso pessoal e doméstico pode ser assegurado na lavandaria, ou supervisionado e orientado no domicílio com o cliente.
2. Em ambas opções, o tratamento da roupa é semanal. Para a lavandaria é contada, recolhida e entregue em dias pré-

estabelecidos, conforme descrito no PC09.IT01-Distribuição de roupas.

NORMA XXIV

Planeamento e acompanhamento de atividades socioculturais

As atividades que o cliente desenvolve são previstas no Plano Operacional Anual de Atividades, algumas também identificadas no Plano Individual.

Algumas das atividades disponíveis poderão implicar um custo adicional a ser suportado pelo cliente.

NORMA XXV

Acompanhamento a Serviços da Comunidade

No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e/ou apoiados, consoante as suas características, a utilizar os serviços da comunidade.

NORMA XXVI

Cuidados de puericultura

Sempre que necessário e em articulação com os serviços de saúde, o SAD poderá prestar cuidados de puericultura, mediante a sua capacidade, com o objetivo de acompanhar o processo de desenvolvimento global da criança. É fundamental para sinalizar/apoiar precocemente desvios nas áreas do crescimento, desde a nutrição, ao desenvolvimento neuro psicomotor.

NORMA XXVII

Adaptação do espaço e reparações no domicílio

Sempre que necessário e possível, o SAD poderá prestar, providenciar e ainda acompanhar serviços de manutenção/reparação e ainda mudanças no domicílio do cliente.

NORMA XXVIII

Higiene Habitacional

1. Realizar a higiene habitacional ou proceder ao treino para capacitar o cliente nesta atividade.
2. A higiene habitacional pode ser circunscrita à área utilizada para a prestação de serviços ou pode abranger todo o espaço habitacional, consoante necessidades e características do cliente e a capacidade de resposta do serviço.
3. O serviço é prestado uma vez por semana.
4. Os materiais e equipamentos necessários para a prestação do serviço são da responsabilidade do cliente.

NORMA XXIX

Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial baseia-se na necessidade de promover o desenvolvimento individual e social do cliente. A intervenção psicossocial, pretende maximizar os recursos internos e externos das pessoas, para promoção da sua qualidade de vida. Pode incluir a psicoterapia ou outros apoios técnicos individualizados.

NORMA XXX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXXI

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico superior, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

1. O Diretor Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor Executivo de Reabilitação.
2. Constituem funções do Diretor Técnico:
 - a) Representar a Direção da ARCIL e a Direção do Departamento de Reabilitação sempre que tal seja solicitado;
 - b) Dinamizar as atividades e coordenar a ação de todo o pessoal, promovendo a articulação entre a direção técnica, a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar e os ajudantes de ação direta;
 - c) Participar na definição do perfil dos colaboradores e no respetivo processo de admissão;
 - d) Promover a formação e atualização do pessoal, tendo em vista o desempenho das respetivas funções;
 - e) Avaliar o desempenho dos colaboradores;
 - f) Analisar, selecionar e priorizar as candidaturas e fazer a gestão da lista de espera dos candidatos ao SAD;

- g) Conduzir o processo de admissão dos clientes e verificar a organização dos respetivos processos individuais;
- h) Promover a implementação, monitorização, avaliação e revisão dos Planos Individuais, em articulação com a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar;
- i) Promover reuniões com os clientes e ou familiares, quando se justifique;
- j) Articular com os serviços e instituições da comunidade;
- k) Elaborar, monitorizar e avaliar o Plano de Atividades e o Plano Operacional Anual de Atividades da resposta social.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXII Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. Em situações de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade, agindo com o discernimento e calma necessária; após a eliminação do risco deve ser efetuada uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.
2. Em caso de acidentes pessoais devem prestar-se os primeiros socorros, ligando-se para o número de emergência nacional (112) e/ou para os Bombeiros (239990530) informando posteriormente o familiar e a responsável da resposta social. A pessoa acidentada deve ficar imobilizada até chegar a assistência médica.
3. Em caso de maus tratos ou suspeita dos

mesmos, perpetrados por colaboradores, ou outros elementos, sejam eles físicos ou psicológicos, dar-se-á conhecimento das suspeitas à Direção da ARCIL que efetuará as averiguações, atuando em conformidade com a legislação e regulamento interno em vigor.

4. Deve ser cumprido o Procedimento de Prevenção e Intervenção em Contexto Institucional em vigor na ARCIL (PG02PR).

NORMA XXXIII Direitos e Deveres dos Clientes

1. **São direitos dos clientes ou seus representantes:**
 - a) Conhecer o regulamento interno do SAD;
 - b) Usufruir dos serviços técnicos que a organização disponibiliza, bem como participar na definição do Plano Individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas;
 - c) Ser respeitado na sua identidade pessoal, na sua intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
 - d) Ser tratado com consideração, dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - e) Ser representado/acompanhado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;
 - f) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços aos responsáveis da Instituição;
 - g) Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou objetos sem a sua autorização;
 - h) Ser garantida a custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta

seja entregue aos serviços;

- i) Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual.

2. São deveres dos clientes ou seus representantes:

- a) Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores da Instituição;
- b) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização fornece. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os significativos devem assumir a responsabilidade da reparação ou substituição dos mesmos;
- c) Cumprir as tarefas e participar nas atividades previstas do Plano Individual;
- d) Comunicar atempadamente as suas respetivas ausências;
- e) Assumir os compromissos contratualizados no Contrato de Prestação de Serviços, especificamente proceder atempadamente ao pagamento da participação familiar que lhe foi atribuída.

NORMA XXXIV

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da ARCIL:

- a) Ver cumprido o Regulamento Interno do serviço;
- b) Ver reconhecida a natureza particular da Instituição e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;

- d) Suspender ou cessar este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria da própria Instituição;
- e) Ver preservadas as instalações e equipamentos da Instituição.

2. São deveres da ARCIL:

- a) Garantir o cumprimento da Missão, Visão e Valores da Instituição;
- b) Garantir o cumprimento dos objetivos a que se propõe assegurando a qualidade de vida do cliente;
- c) Garantir aos clientes a prestação dos cuidados de que necessitam, de forma competente, humana e atempada, zelando pela postura ética dos colaboradores;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.

NORMA XXXV

Contrato de Prestação de Serviços

- 1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ARCIL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
- 2. A ARCIL pode proceder à suspensão de frequência do cliente nos casos em que

prestação de cuidados possa redundar em grave inconveniente para o normal funcionamento da/do resposta/serviço, designadamente, quando de forma grave e/ou reiterada forem ofendidos bens de natureza patrimonial ou pessoal relevante da organização, ou nos casos em que essa prestação possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do apoio por iniciativa do cliente deverá ser informada por escrito e devidamente justificada.
2. Quando a interrupção for superior a um mês sem justificação médica, ou outra considerada pertinente, a ARCIL reserva-se o direito de proceder à ocupação da vaga ocupada pelo cliente.
3. Caso o cliente queira voltar a frequentar o SAD, deverá efetuar novamente o processo de candidatura e sujeitar-se à existência de vagas.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O cliente pode cessar a prestação do serviço por revogação, denúncia ou iniciativa própria com informação por escrito com 30 dias de antecedência.

NORMA XXXVIII

Reclamações, Sugestões e Elogios

1. A ARCIL possui um sistema de tratamento de sugestões, reclamações e elogios de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado.

NORMA XXXIX

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço, através das plataformas de registo diário dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus 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.

Qualquer alteração ao regulamento interno

deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P.

legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLI
Integração de Lacunas

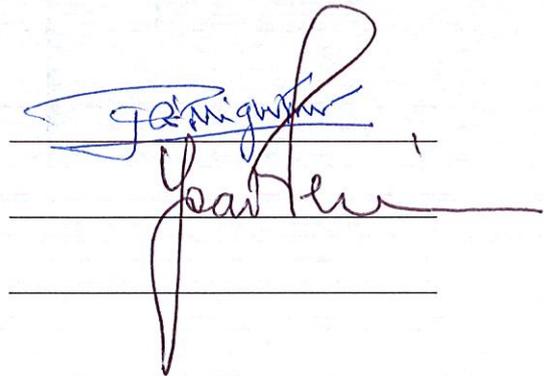
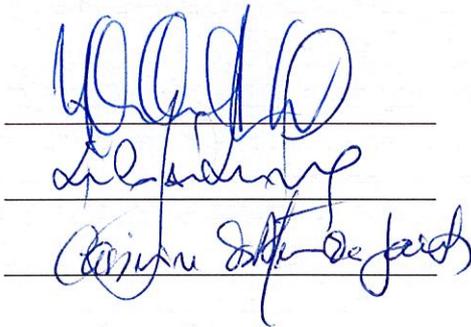
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a

NORMA XLII
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da ARCIL.

Aprovação em reunião de Direção, em:
Lousã, 05 de março de 2024

A Direção



Declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário-SAD da ARCIL.

Nome do cliente _____

Assinatura(s)

O Cliente _____

O Representante do Cliente _____

Lousã, ____/____/____