

## REGULAMENTO INTERNO

### FUNDAÇÃO JOAQUIM HONÓRIO RAPOSO

#### Equipamento: Centro de Apoio a Idosos

#### Regulamento da Resposta Social:

#### **Serviço de Apoio Domiciliário**

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Norma 1ª

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fundação Joaquim Honório Raposo, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva nº 501065997, com sede na Praça 5 de Outubro, 7800-680 Salvada, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, no Livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social sob o nº 3/87, a fls 99 e pelo averbamento nº 2 efetuado em 07.05.1998, designada por Fundação Joaquim Honório Raposo - Centro de Apoio a Idosos, com acordo de cooperação para a

resposta social Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Beja. Esta resposta social, rege-se pelas seguintes normas:

##### Norma 2ª

#### Legislação Aplicável

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelo estipulado no:

1. Despacho Normativo 172-A/2014, de 14 de novembro - Aprova o estatuto das IPSS;
2. Portaria 196-A/2015, de 1 de julho;
3. Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março;
4. Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circular Normativa nº 4/2014, de 16 de dezembro – Modelo de Regulamento das participações dos Clientes e seus familiares;
7. Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro – Livro de Reclamações;
8. Sem prejuízo das disposições legais aplicáveis, o presente regulamento reporta-se a normas de funcionamento internas.

##### Norma 3ª

#### Objetivos do Regulamento

Constituem *objetivos* do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

***E ainda, de acordo com cada caso:***

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- n) Contribuir para evitar ou retardar a institucionalização;
- o) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e manutenção do gosto pela vida.

**Norma 4ª**

**Resposta Social – Serviço de Apoio Domiciliário**

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se por determinados valores que presidem à filosofia de trabalho e gestão da mesma, os **princípios de qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade, interdisciplinaridade; avaliação integral das necessidades do cliente, promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia, participação e responsabilização do cliente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.**

**Norma 5ª**

**Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- d) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (espaço do cliente);
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- f) Apoio psicossocial;
- g) Cedência de ajudas (quando disponíveis);
- h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, no período compreendido entre as 8h00-13h00 / 18h00-20h30.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**Norma 6ª**

**Condições de Admissão**

O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a toda a população de Salvada, Quintos, Cabeça Gorda e povoações limítrofes com mais de 65 anos de idade. Contudo poderão ser admitidas pessoas com idade inferior desde que, o diagnóstico social da situação em causa assim o justifique, e tenha parecer positivo da Direção Técnica e/ Conselho de Administração.

- 1. No caso de existir lista de espera a admissão fica sujeita a seleção, conforme critério estabelecido;
- 2. O cliente deve manifestar livremente vontade no pedido de admissão na resposta social.

**Norma 7ª**

**Candidatura**

- 1. Para efeitos de admissão, o cliente ou o seu significativo, 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 efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade e/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social, e do representante legal quando necessário;
- 1.4. Cartão do utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- 1.6. Boletim de vacinas e Relatório Médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
- 1.8. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato da inscrição.

3. O horário de atendimento para candidatura decorre semanalmente de segunda a sexta entre as 10h00 e as 12h00 e as 14h00 e as 15h00, no Centro de Apoio a Idosos, sito na Rua da Estrada Nova, S/n - Salvada.

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

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

6. No ato da candidatura é entregue ao cliente ou representante legal, um exemplar do Regulamento Interno da resposta social.

### **Norma 8ª**

#### **Critérios de Prioridade na Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes/clientes:

1. A vulnerabilidade económico-social;
2. Situação de risco;
3. Grau de dependência;
4. Inexistência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar a prestação dos cuidados necessários;
5. Idade do cliente;
6. A naturalidade ou residência na localidade da Salvada, Cabeça Gorda e Quintos;
7. Situações de Emergência Social.

### **Norma 9ª**

#### **Admissão**



1. Recebido o pedido de admissão é registado e analisado pelo(a) Diretor(a) Técnica do Centro de Apoio a Idosos-Fundação Joaquim Honório Raposo, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão neste Regulamento;
2. É competente para decidir o(a) Diretor(a) Técnico(a) e/ Conselho de Administração;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo do diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor(a) Técnico(a) e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
7. No acto de admissão é emitido dois exemplares do contrato, um exemplar será entregue ao cliente e/ou representante legal;
8. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal fato é comunicado ao candidato a cliente ou ao seu representante legal, através de contato telefónico.

## Norma 10ª

### Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a Instituição, será celebrado por escrito, um Contrato de prestação de serviços, que vigora salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.

- 1- As normas do presente Regulamento junto com o contrato são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, e/ou seus representantes legais deverão manifestar integral adesão.
- 2- Para o efeito no número anterior, os clientes, ou o representante legal, após entrega de um exemplar deste Regulamento de APOIO assinar o Contrato de prestação de serviços de APOIO DOMICILIÁRIO, com a emissão da declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes no presente Regulamento. Os clientes, seus familiares ou responsáveis, ficarão assim com três documentos: Cópia do Regulamento Interno, Contrato da Prestação de Serviços.
- 3- O Contrato da Prestação de Serviços, será arquivado no seu processo individual.

## Norma 11ª

### Acolhimento dos Novos Clientes

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

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados; Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## Norma 12<sup>a</sup>

### Processo Individual do Cliente

1. Do Processo Individual, do cliente consta os seguintes documentos:

- a) Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
- b) Ficha de Inscrição;
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- d) Carta de Admissibilidade;
- e) Exemplar do Contrato da Prestação de Serviços;
- f) Identificação, Endereço e Telefone da pessoa de referência do cliente, significativo (familiar ou outro);
- g) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, Declaração Anual dos Rendimentos, B.I. / C.C., N.º de Contribuinte);
- h) Dados de Identificação e caracterização social do cliente;
- i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de situações anómalas;
- j) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- k) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;

- l) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela avaliação e revisão do PIC;
- m) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- n) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- o) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento da rescisão do contrato, ou outros;
- p) O Processo Individual do cliente deve ser atualizado permanentemente, sendo de acesso restrito, garantindo sempre a sua confidencialidade, nos termos da legislação aplicável;
- q) Outros considerados relevantes.

### **Norma 13<sup>a</sup>**

#### **Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado verbalmente, ao cliente ou seu representante, no acto da inscrição;
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.

## **CAPÍTULO III**

### **Regras de Funcionamento**

#### **Norma 14<sup>a</sup>**

##### **Funcionamento**

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona diariamente, incluindo feriados e fins-de-semana, no período compreendido entre as: 8h00-13h00 / 18h00-20h30;

#### **Norma 15<sup>a</sup>**

##### **Fornecimento das refeições**

- 1- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
- 2- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
- 3- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **Norma 16ª**

#### **Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verificar necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

### **Norma 17ª**

#### **Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
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 18ª**

#### **Higiene Habitacional**

1. Por Higiene Habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

### **Norma 19ª**

#### **Atividades de Animação e Socialização**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do S.A.D. podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, sendo esta situação reportada aos utentes e/ou familiares;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;



### Norma 20ª

#### Acompanhamento e Transporte a Consultas/Exames Complementares

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e/ou consultas pelos familiares;
3. Em caso de urgência, os colaboradores afetos à resposta social contactam o INEM e o familiar do respectivo utente.

### Norma 21ª

#### Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeira de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da sua participação, o utente é informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respectivas prescrições médicas;

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO poderá assegurar que a medicação seja tomada, nos períodos do horário do mesmo, feriados e fins-de-semana.

### Norma 22ª

#### Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado diariamente de segunda-feira a sexta-feira, no seguinte período de expediente: 9h00 - 12h30 e as 14h00 - 17h30, na Secretaria da Instituição sediada na Praça 5 de Outubro, S/n – 1º Andar, Salvada.

### Norma 23ª

#### Cálculo do Rendimento Per Capita

1. De acordo com a Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral de Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:*

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

1. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas por si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjuge ou pessoa em união de fato 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. 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 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) Prediais-rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, 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 de certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - f) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação no montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes *despesas fixas*:

- a) O valor das taxas impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa única;
  - b) O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, mediante apresentação de documentação probatória (declaração médica/receituário médico) e apresentação de recibos da farmácia em nome do utente ou IRS;
  - e) Participação das despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
4. O somatório das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d), para efeitos de dedução máxima, é considerado o valor do montante da remuneração mínima mensal garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à remuneração mínima mensal garantida, é considerado o valor real da despesa.

1- O pagamento da mensalidade/comparticipação deve ser efetuado entre o dia 1 e 15 de cada mês. Sendo que, a mensalidade paga é respeitante ao mês corrente.

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

3- Caso se verifique o não pagamento no prazo previsto, a mensalidade/comparticipação sofre um acréscimo de 20€. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

### **Norma 24<sup>a</sup>**

#### **Proporcionalidade das Participações**

1. A Tabela de participação/Precário de mensalidades é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada no placar da entrada da Instituição.
2. A participação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado é o duodécimo dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
3. Em caso de alteração à tabela/precário em vigor, o cliente é avisado com o prazo de quinze dias contendo o aviso, o motivo de tal alteração.
4. Quanto à *prova dos rendimentos* do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que exista dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.

5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

**7. Participações para a Resposta Social – Serviço de Apoio Domiciliário**

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%

5	50%	75%
6	50%	75%

\*A totalidade dos serviços prestados não pode ser superior a 75 %

**Norma 25ª**

**Revisão da Participação Familiar**

- 1- Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos;
- 2- A participação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 3- As participações familiares 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 26ª**

**Prova de Rendimentos e Despesas Fixas**

- 1 - Os clientes e/ou seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos.



- 2 - A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.
- 3 - Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento o Conselho de Administração da Fundação Joaquim Honório Raposo, após efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal.
- 4 - As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato da prestação de serviços por parte da Fundação Joaquim Honório Raposo-Centro de Apoio a Idosos, implicam a suspensão do Serviço de Apoio Domiciliário até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.
5. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
6. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo aos custos dos artigos adquiridos.

### **Norma 27<sup>a</sup>**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local visível, contendo

a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **CAPÍTULO IV**

### **Norma 28<sup>a</sup>**

#### **Direção/Coordenação Técnica**

- 1- A Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é assegurada por um(a) Técnico(a) com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, com experiência profissional para o exercício das funções, nos termos da Portaria 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado nos placares informativos deste estabelecimento. Neste âmbito, compete a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração pelo funcionamento geral do mesmo.
- 2- O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo(a) Diretor(a) de Serviços e/ou pelo(a) Encarregado(a) Geral no quadro das suas competências.

## **CAPÍTULO V**

### **Direitos / Deveres**

## Norma 29ª

### 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, 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 colaboradora 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 objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

#### 2- São **deveres** dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratado (caso verificar-se novas necessidades, procede-se à revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** 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 actividades desenvolvidas;

- 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação Cliente/Cliente, Cliente/Colaboradores (deve seguir as vias hierárquicas competentes);
- h) Comunicar por escrito à Direção Técnica, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### Norma 30<sup>a</sup>

## Direitos e Deveres da Instituição

### 1. São *direitos* da Instituição:

- a) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

- c) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

### 2. São *deveres* da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes neste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

### **Norma 31<sup>a</sup>**

#### **Depósito e Guarda dos Bens do Cliente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma Lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### **Norma 32<sup>a</sup>**

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

1. É celebrado por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes (1º e 2º outorgante);
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado no respectivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinado por ambas as partes.

### **Norma 33<sup>a</sup>**

#### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente, quando este participe à instituição mediante justificação, nomeadamente para gozar férias, tratamento em Termas, ou outros tratamentos médicos. Esta ausência, nunca poderá ser superior a um mês;
3. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
4. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **Norma 34<sup>a</sup>**

#### **Cessação da Prestação e Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### **Norma 35<sup>a</sup>**

#### **Livro de Reclamações**



Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica e/ou Encarregado(a) Geral sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

### **Norma 36<sup>a</sup>**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

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

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

### **Norma 38<sup>a</sup>**

#### **Procedimentos em Situações de Emergência**

Os procedimentos em situações de Emergência, encontram-se descritas no plano de segurança interna.

### **Norma 39<sup>a</sup>**

#### **Modalidades da Participação das Famílias**

A família tem um papel preponderante na integração do cliente em SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

Neste âmbito, a família deve assumir, as suas responsabilidades perante o cliente e o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, como meio facilitador da convivência social, de acordo com os seus interesses.

A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao cliente, deve ser efetuado sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do cliente.

Os familiares devem ter um papel interventor, ativo, em todas as atividades propostas pela Instituição, colaborando através de propostas/sugestões aos membros responsáveis do Centro de Apoio a Idosos, no sentido de minimizar o isolamento social, que possa surtir no mesmo.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Norma 37<sup>a</sup>**

#### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

A família, deve ser solicitada às informações necessárias e consideradas pertinentes pelo responsável do SAD – (SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO).

**Norma 40<sup>a</sup>**

**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Fundação Joaquim Honório Raposo, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Norma 41<sup>a</sup>**

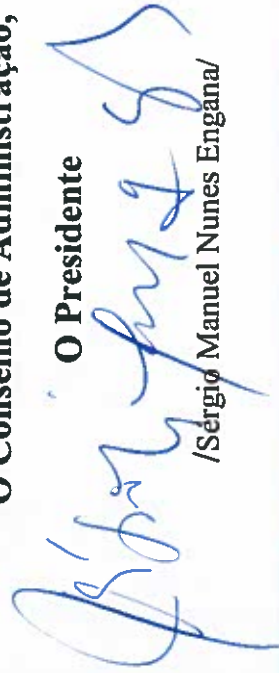
**Entrada em vigor**

Com a entrada em vigor deste Regulamento Interno, ficam revogadas as normas constantes do Regulamento anterior de 11 de setembro de 2006.

O presente Regulamento Interno foi aprovado pelo Conselho de Administração na sua Reunião Ordinária de 29/07/2015, Ata nº 4, e entra em vigor a partir de 01/01/ 2016.

**O Conselho de Administração,**

**O Presidente**



/Sérgio Manuel Nunes Engana/

**O Secretário**



/José Alho Ramos/

**O Tesoureiro**



/Susana Alexandra Santos Flores/