



Handwritten signature and initials in blue ink.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação e Legislação aplicável

O Centro de Convívio dos Reformados Pensionistas e Idosos de Montijo, Instituição Particular de Solidariedade Social, adiante abreviadamente, designado por CCRPIM-IPSS, com acordo de cooperação para resposta social de serviço de apoio domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, em 15/09/2008, rege-se pela legislação aplicável para o efeito, bem como no despacho do MTSS, de 03/08/1993, Guião Técnico N.º 7, e ainda pelo estipulado no Decreto-Lei n.º141/89, de 28 de Abril, Despacho Normativo n.º62/99, de 12 de Novembro, Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, Circular n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014, Portaria n.º 196-A/2015, e, o Acordo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social, em vigor.

NORMA 2ª

Objectivos do Regulamento/Resposta Social

O presente Regulamento Interno visa estabelecer as linhas e princípios orientadores, pelas quais se devem reger as respostas devidas.

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e familiares;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.



A resposta social SAD - serviço de apoio domiciliário, consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias que por motivos de doença, deficiência ou outros, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou actividades de vida diária.

Tem como objectivos:

- 1) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- 2) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- 3) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu bem-estar;
- 4) Apoiar os clientes na satisfação das necessidades básicas e actividade de vida diária;
- 5) Colaborar no acesso a prestação de cuidados de saúde;
- 6) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.

NORMA 3ª

SERVIÇOS PRESTADOS

1. Para prossecução dos seus objectivos a Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.2. Tratamentos de roupa;
 - 1.3. Refeições (Almoço e Jantar);
 - 1.4. Limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do cliente;
 - 1.5. Actividades de animação;
 - 1.6. Apoio no exterior;

A SAD do Centro de Convívio dos Reformados, Pensionistas e Idosos de Montijo, poderá ainda realizar outras actividades, ficando embora estas condicionadas às possibilidades da Instituição bem como, à situação do cliente e adequação da actividade às suas capacidades.



João Almeida
ATA
[Signature]

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 4ª

Condições de admissão

São condições prioritárias de admissão no serviço de apoio domiciliário:

1. Residência na Freguesia de Montijo – prioritariamente;
2. Idosos, em situação de risco, dependência, carência económica, deficiência com ausência ou indisponibilidade da família para assegurar a satisfação das necessidades básicas;
3. Inexistência ou impossibilidade de apoio familiar ao cliente;
4. Data da inscrição;
5. Serem associados de Instituição.

Norma 5ª

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;
 - Cartão de contribuinte;
 - Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - Ficha de identificação do Centro de Saúde
 - Comprovativo de rendimentos do agregado familiar;
 - Documento comprovativo de despesas com renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (IMI);
 - Comprovativo de despesas com saúde
 - Guia terapêutico do utente
 - Comprovativo de comparticipação de descendentes ou outros familiares em ERPI (caso aplicável);
 - Comprovativo de despesas com transporte (caso aplicável)
 - Cartão de Cidadão do responsável (caso aplicável);
 - Contactos e morada do responsável (caso aplicável).

O período de candidatura decorre no seguinte período: durante todo o ano civil.



CENTRO DE CONVÍVIO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DE MONTIJO

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da Instituição sita na Avenida Maestro Jorge Peixinho nº 39, Bairro Novo do Esteval, Montijo.

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 dos dados em falta.

NORMA 6ª

CrITÉrios de Admissão

São crITÉrios de prioridade na seleco dos clientes:

1. Viver isolado sem apoio da estrutura familiar e/ou vizinhança;
2. Existência de desajustamentos familiares;
3. Impossibilidade da família de prestar os cuidados essenciais, nomeadamente por questões de afastamento geográfico, trabalho ou doença;
4. Sinalizao e encaminhadas por outras instituies/organismos.

NORMA 7ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma  analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter  decisão da entidade competente, nomeadamente a Direco da Instituio
2.  competente para decidir, o parecer da Diretora técnica, após visita domiciliária, podendo em caso de dvidas consultar a Direco;
3. Da decisão será dada a conhecer ao cliente;
4. Em situaes de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer e autorizao da Direco e Directora Técnica, tendo o processo tramitao idêntica às restantes situaes;
5. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

NORMA 8ª

Acolhimento dos Novos clientes

1. Realizar-se- após a decisão de admissão na valência, uma visita ao domicílio do cliente, pela Técnica responsável, para recolha de elementos, avaliao do grau de dependência, condies habitacionais.



CENTRO DE CONVÍVIO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DE MONTIJO

2. Explicação detalhada do Regulamento Interno, direitos e deveres, horário de funcionamento.

Handwritten signatures in blue ink.

NORMA 9º

Processo Individual do Cliente

A Instituição organizará um Processo Individual de cada cliente, do qual constará:

1. Candidatura
2. Admissão e Acolhimento
3. Plano de Desenvolvimento Individual
4. Cuidados Pessoais e Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana
5. Outros

O processo individual do cliente, é arquivado em local próprio e da responsabilidade da Diretora Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Cada Plano de Desenvolvimento Individual é renovado anualmente.

NORMA 10º

Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistências de vagas, comunicar-se-á ao cliente a não existência da mesma, e a posição que o cliente ocupa na referida lista de espera.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11º

Instalações

Esta resposta social é desenvolvida e apoiada estruturalmente pelo Centro de Convívio dos Reformados Pensionistas e Idosos de Montijo, sediado em Avenida Maestro Jorge Peixinho nº39, Bairro do Esteval, Montijo.

NORMA 12º



Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona durante todo o ano civil, na modalidade “dias úteis” ou na modalidade “dias úteis, sábados, Domingo e Feriados” conforme as necessidades dos clientes, e, o previsto no Acordo de Cooperação com a Segurança Social, no horário das 08.00H às 20.00H.

NORMA 13ª

Pagamentos da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado através de numerário, transferência bancária ou cheque até ao dia 8 do mês seguinte àquele a que respeita, na secretaria da Instituição.

NORMA 14ª

Tabela de participações/preçário de Mensalidades

A tabela de participações/preçário de mensalidades é calculada de acordo com a legislação em vigor;

A participação familiar devida pela utilização de SAD é determinada pela aplicação, numa situação normal, da percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, contendo as seguintes prestação de serviços:

- 25% - Fornecimento de almoço 5 dias
- 10% - Fornecimento de jantar 5 dias
- 5% - Fornecimento de alimentação 7 dias
- 5% - Higiene pessoal
- 5% - Higiene pessoal 2x/dia
- 5% - Higiene pessoal com fins-de-semana e feriados
- 5% - Higiene habitacional
- 5% - Tratamento de Roupa
- 10% - Situações de grande dependência

1. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos comprovativos do mesmo e, nunca perdendo de vista o custo médio real do utente verificado na respectiva resposta social no ano anterior.



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

2. À falta de entrega da documentação requerida e sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e, após ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, e após ser realizada uma análise individual do caso;

4. De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019 o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, até um limite aprovado em reunião de direcção;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (mediante apresentação de declaração médica comprovativa e de outros documentos considerados pertinentes), até um limite aprovado em reunião de direcção. Sendo que o valor máximo a descontar devido a despesas fixas mensais será definido pela Direcção da Instituição, podendo sofrer alterações no início de cada ano civil.

5. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

6. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas à Diretora Técnica ou, na sua ausência, à Administrativa da Instituição ou à Encarregada de Sector;

7. Existirá uma redução da comparticipação familiar nos seguintes casos:

- a) Sempre que for verificada a frequência nesta resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar, e de ser justificativo após avaliação, poderá existir uma redução até 10% na comparticipação familiar mensal, conforme previsão no artigo 5º da Portaria nº 218-D/2019.



Montijo, 16/12/2014
[Handwritten signature]

- b) Uma redução de 50% do valor mensal da comparticipação familiar, caso a integração ocorra após o 15º dia de cada mês.
- c) Poderá ser aplicada uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias seguidos tal como previsto no Artigo 19ª na Portaria nº 196-A/2015.
- d) Quando houver faltas superiores a 30 dias, por situação de internamento hospitalar, doença impeditiva de continuar com o serviço ou outros motivos a considerar pela Diretora Técnica e/ou Direcção, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurada 25% da comparticipação;
- e) Se o cliente vier a falecer, será exigido o pagamento referente ao período em que usufruiu do serviço, usando como formula de cálculo o exposto nas alíneas anteriores a), b), e c).
- 8.** A comparticipação será atualizada sempre que houver aumento do valor da reforma, atribuição de outros complementos (complemento solidário para idosos e complemento por dependência, ou outros) ou em consequência do aumento do custo de vida e serviços, sendo para isso informado por escrito o cliente ou o seu responsável;
- 9.** A actualização das comparticipações familiares deverá ser efectuada anualmente conforme previsto da circular de orientação normativa n.º 4de, 16/12/2014.
- 10.** A desistência definitiva do cliente deve ser comunicada por escrito, até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte;
- 11.** Todas as actividades e despesas complementares para além dos serviços enunciados na Norma IV ficarão a cargo do cliente e / ou representante legal, nomeadamente:
- Frequência de consultas externas de especialidade;
 - Aquisição de medicamentos e fraldas;
 - Cuidados específicos como calista, cabeleireiro, barbeiro e outros;
 - Despesas inerentes à frequência de actividades lúdicas, sócio recreativo e culturais.
- 12.** Todos os serviços extra são facultativos e o seu acesso será definido junto da Diretora Técnica (Consultas de psicologia, deslocações a consultas, tratamentos ou outros a considerar).

A Direcção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender os pagamentos das comparticipações familiares, sempre que, através de uma análise cuidada, se permita concluir, pela sua especial, onerosidade ou impossibilidade.



[Handwritten signature]
14/05/2015
M. D. A.

NORMA 15ª

Refeições e Saúde

O serviço de alimentação para o SAD contempla:

1. Almoço
 2. Jantar
-
- 1) Todas as despesas serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.
 - 2) As refeições da SAD são servidas no domicílio do cliente de acordo com o horário estipulado (podendo vir a sofrer alterações):
A) Almoço e jantar: entre as 12h00 e as 13:30 Horas
 - 3) A ementa mensal é afixada em placard visível na entrada da Instituição;
 - 4) As dietas dos clientes só serão confeccionadas mediante apresentação de prescrição médica.
 - 5) A distribuição será feita uma vez por dia, devidamente acondicionada.

Saúde

- 1) Todo o cliente que adoença e em caso de emergência, tenha de ser transportado ao Hospital, a Instituição chamará uma ambulância e avisará a família para acompanhar. Todas as despesas serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.

NORMA 16ª

Actividades/Serviços Prestados

São serviços prestados pela Instituição:

1. Alimentação
2. Higiene Pessoal
3. Higiene habitacional
4. Tratamentos de roupa
5. Actividades de animação e ocupação
6. Outros serviços

NORMA 17ª

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica,



equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 18ª

Direcção Técnica

A Direcção Técnica da Instituição compete a um técnico, com formação na área das ciências sociais e humanos, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 19ª

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a. A igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar;
- c. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações sem a prévia autorização do cliente ou da respectiva família;
- d. A custódia da chave do seu domicílio, em local seguro, sempre que esta seja entregue às funcionárias responsáveis pela prestação de cuidados;
- e. A prestação de serviços solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades básicas, tendo em vista melhorar a sua autonomia;
- f. Participar sempre que possível, nas actividades de animação promovidas pela Instituição.

NORMA 20ª

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a. Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- b. O pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;



- c. Respeitar todos os funcionários da Instituição;
- d. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das possibilidades;
- e. Dar conhecimento ao técnico responsável de qualquer mudança ou anomalia verificada, apresentando as suas sugestões e críticas.

NORMA 21º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a. Colaborar na promoção da qualidade dos serviços prestados aos clientes e comunidade;
- b. Não ser prejudicada em termos materiais, nem ser desprestigiada.

NORMA 22º

Deveres da instituição

São deveres da instituição:

- a. Garantir o bom funcionamento do equipamento e dos serviços, de harmonia Com os requisitos técnicos adequados.
- b. Proceder á admissão de utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento.
- c. Aplicar as normas de participação dos clientes e/ou famílias, segundo legislação em vigor.
- d. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços adequados.
- e. Assegurar a existência de recursos humanos adequados e suficientes ao bom funcionamento do equipamento e serviços.
- f. Elaborar e avaliar o plano de desenvolvimento individual, para cada cliente.

Norma 23ª

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda e com documento comprovativo para o efeito;
2. 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 24º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente quando o cliente se encontra hospitalizado, devendo o cliente ou família responsável informar os serviços;
2. O pagamento da mensalidade do cliente poderá sofrer alterações de acordo com o estipulado na norma XVII, ponto n.º 8;

NORMA 25º

Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos de legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e a instituição será celebrado, por escrito um contrato de prestação de serviços.

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por Morte – a qual a Instituição comunicará à família de imediato se tal vier a acontecer durante a permanência das Ajudantes de Ação Directa no domicílio do cliente;
- b) Por desistência – o cliente tem de informar a Instituição por escrito até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.
Poderá ainda acontecer devido a:
 - c) Comportamentos do cliente que perturbem o normal funcionamento da Instituição, depois de devidamente avaliado e justificado pela Diretora Técnica;
 - d) Por decisão da Instituição quando o cliente ou seus familiares não cumprirem as obrigações assumidas, nos termos do presente contrato, devendo os mesmos ser avisados por escrito com 15 dias de antecedência.

NORMA 26º

Livro de reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção sempre que desejado.



Livro de Ocorrências

Esta instituição dispõe de livro de registo de ocorrências, que poderá ser solicitado, quer pelo cliente, quer pela família, junto da Direção Técnica.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 27ª

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal.

Norma 28ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do Estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Nota: Este regulamento foi aprovado em Assembleia Geral, realizada no dia 4 de maio de 2021

João Manuel de Jesus Belli
[Signature]

[Signature]