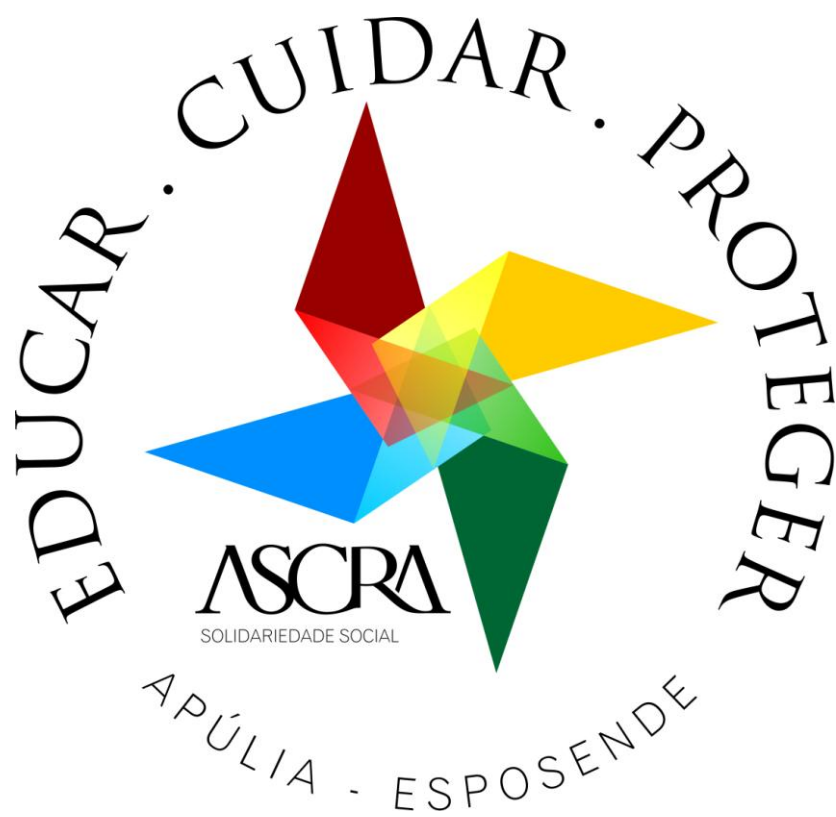



# REGULAMENTO INTERNO

## Serviço de Apoio Domiciliário



	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 2 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

## REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

### ÍNDICE

ARTIGO 1º - ENQUADRAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 2º - ÂMBITO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 3º - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 4º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 5º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 6º - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 7º - DECISÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 8º - ACTUALIZAÇÃO E VERTENTES DO PROCESSO INDIVIDUAL

ARTIGO 9º - DIRECÇÃO TÉCNICA

ARTIGO 10º - COLABORADORES E VOLUNTÁRIOS

ARTIGO 11º - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 12º - SERVIÇOS PRESTADOS NO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 13º - ALIMENTAÇÃO

ARTIGO 14º - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

ARTIGO 15º - ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO / SOCIALIZAÇÃO

ARTIGO 16º - TRATAMENTO DE ROUPAS

ARTIGO 17º - TELEASSISTÊNCIA

ARTIGO 18º - AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS E PAGAMENTO DE SERVIÇOS

ARTIGO 19º - APOIO PSICOSSOCIAL

ARTIGO 20º - ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE AO EXTERIOR

ARTIGO 21º - PEQUENAS REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

ARTIGO 22º - TERAPIA OCUPACIONAL

ARTIGO 23º - HIDROGINÁSTICA

ARTIGO 24º - CONDIÇÕES DE ACESSO A OUTROS SERVIÇOS

ARTIGO 25º - COMPORTAMENTOS DOS CLIENTES / FAMILIARES

ARTIGO 26º - COMPORTAMENTOS DOS CLIENTES / FAMILIARES

ARTIGO 27º - GARANTIAS DOS CLIENTES

ARTIGO 28º - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 29º - MENSALIDADES NO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 30º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

ARTIGO 31º - REVISÃO ANUAL DAS MENSALIDADES

ARTIGO 32º - CÁLCULO DO RENDIMENTO “*PER CAPITA*”

ARTIGO 33º - CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

ARTIGO 34º - RENDIMENTO MENSAL ILÍQUIDO

ARTIGO 35º - DESPESAS FIXAS

ARTIGO 36º - PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS

ARTIGO 37º - SITUAÇÕES ESPECIAIS

ARTIGO 38º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 39º - CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 40º - CADUCIDADE DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 41º - FALTA DE PAGAMENTO

ARTIGO 42º - MÚTUO ACORDO

ARTIGO 43º - INTEGRAÇÃO DO CLIENTE

ARTIGO 44º - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO

ARTIGO 45º - DENÚNCIA POR PARTE DO CLIENTE


ARTIGO 46º - COOPERAÇÃO

ARTIGO 47º - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

ARTIGO 48º - CASOS OMISSOS E EXECUÇÃO DE NORMAS

ARTIGO 49º - RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS

ARTIGO 50º - ENTRADA EM VIGOR

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 3 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

## Introdução

A Associação Social, Cultural e Recreativa de Apúlia, adiante designada por ASCRA, é pessoa coletiva com o nº 502532114, com sede na Rua da ASCRA 4740-141 Apúlia, está registada na Segurança Social de acordo com o registo nº 20004339856 e tem os Estatutos aprovados e registados com o nº 11/92 e folhas 33 do livro 5 das Associações de Solidariedade Social em 5 de Setembro de 1991 nos termos do nº 2 do artº13º e conforme o Diário da República nº 73 de 27 de Março de 1992.

A ASCRA é uma Instituição Particular de Solidariedade Social e tem como objectivo apoiar crianças, jovens e idosos, assim como as suas respetivas famílias. Desta forma, a ASCRA integra as Respostas Sociais de Creche, Jardim-de-infância, CATL, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Acolhimento Temporário.

Nas referidas Respostas Sociais a ASCRA apoia centenas de crianças e jovens da sua comunidade, estimulando o seu desenvolvimento e a sua criatividade, ocupando os seus tempos livres e muitas vezes detetando as situações familiares que deverão ser objecto de uma intervenção mais cuidada. Apoia também os idosos integrados em Centro de Dia e no domicílio, de forma a ser encontrado o seu bem-estar físico, psicológico e social, evitando graves formas de isolamento social.

Para além destas Respostas Sociais, a ASCRA tem em funcionamento desde 2003 um Centro de Acolhimento Temporário para vinte crianças, que fazem deste equipamento a sua casa, enquanto uma equipa técnica intervém junto da família e outras entidades de forma a organizar um novo projeto de vida.

Por constituírem princípios norteadores da nossa acção indicamos a definição da nossa Missão, Visão e Valores.

### MISSÃO


**Educar, Cuidar e Proteger** - são os três grandes princípios orientadores da intervenção da ASCRA enquanto Associação que existe para, de uma forma solidária e com respostas sociais de qualidade, dar apoio a crianças, jovens e pessoas idosas.

### VISÃO

Promover uma maior diversidade de serviços prestados à Comunidade;  
Constituir-se como Instituição de referência na Comunidade;  
Consolidar a sustentabilidade operacional das Respostas Sociais.

### VALORES

Respeito pela integridade humana;  
Justiça e equidade social;  
Respeito pela individualidade e privacidade do Cliente e Colaboradores;  
Igualdade de direitos, oportunidades e tratamento;  
Ética, deontologia profissional e reserva de confidencialidade;  
Qualidade e bem-estar;  
Identidade organizacional.

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 4 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

#### ARTIGO 1º - ENQUADRAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO


1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma das Respostas Sociais dinamizadas na ASCRA e é sobre ele que reporta o presente Regulamento Interno.
2. Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta social, de acordo com:
  - a) O Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art.4º, no nº 2, do estatuto das IPSS, aprovado pelo Dec. Lei nº 4/2007, de 16 de Janeiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio.
  - b) Os princípios consagrados no Despacho Normativo nº 12/98, de 25 de Fevereiro, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade.
  - c) Nos termos do disposto na legislação aplicável, designadamente na Norma V dos Despacho Normativo nº 12/98, que determina a obrigatoriedade de cada estabelecimento possuir um regulamento interno.
  - d) Circular normativa n.º3, de 97/05/02 da Ex- Direção de Ação Social.
  - e) Portaria n.º67/2012, de 21 de Março.
  - f) As melhores práticas preconizadas pelo I.S.S., I.P. no Manual de Processos-Chave da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário.
  - g) Os requisitos preconizados pelo I.S.S., I.P. no Modelo de Avaliação da Qualidade da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário.
  - h) O Manual de Qualidade da ASCRA.

#### ARTIGO 2º - ÂMBITO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e / ou as actividades da vida diária.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade em serem apoiados, o pedido deverá ser formulado por familiar ou pessoa responsável que assuma a responsabilidade pela contratação e acompanhamento do serviço a ser prestado ao Cliente.
3. Com os serviços prestados e atividades desenvolvidas, pretende-se contribuir para a estabilização ou retardamento dos fatores associados ao processo de envelhecimento.

#### ARTIGO 3º - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. Os objetivos da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário são os seguintes:
  - a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária do Cliente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente;
  - b) Garantir ao Cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
  - c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do Cliente;
  - d) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projecto de vida;
  - e) Colaborar e / ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
  - f) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia do Cliente.

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 5 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

#### ARTIGO 4º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO DE CLIENTES

1. A admissão é feita pela Direção, com base em proposta feita pela Diretora Técnica e pela responsável do serviço e obedece aos seguintes critérios:
  - a) Ser sócio da ASCRA, no pleno gozo dos seus direitos;
  - b) Residir no Concelho de Esposende;
  - c) Ausência de familiares próximos ou impossibilidade destes prestarem ao idoso os cuidados e a assistência que este carece;
  - d) Possuir idade igual ou superior aos 65 anos;
2. A Direção da ASCRA reserva-se o direito de alterar as condições de admissão, sempre que ocorram situações de emergência social ou outras que o justifiquem devendo a justificação ser registada em Ata de Direção.

#### ARTIGO 5º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE CLIENTES


1. Critérios de Priorização:
  - a) Situação de carência económica que não garanta a sua subsistência;
  - b) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente conjugue, já em Serviço de Apoio Domiciliário na ASCRA ou que já venha a beneficiar de outra Resposta Social;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outro;
  - d) Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
  - e) Situação de dependência relativa (condição física ou psíquica, sem autonomia);
  - f) Isolamento Social ou Geográfico;
  - g) Residência no Concelho de Esposende.
2. Cabe à Direção rever / alterar as percentagens aplicadas, ficando essa alteração registada em Ata de Direção. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate, funcionará a antiguidade do associado na ASCRA.
3. A Direção da ASCRA reserva-se o direito de alterar a ordem de admissão, sempre que ocorram situações de emergência social ou outros que justifiquem essa atitude devendo a justificação ser registada em Ata de Direção.

#### ARTIGO 6º - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

1. O pedido de admissão será subscrito pela pessoa candidata ou pelo seu representante e deverá ser apresentado na Secretaria da ASCRA, para efeitos de recolha da documentação necessária à instrução do processo de candidatura e admissão;
2. Após a entrada do pedido, este será submetido à Diretora Técnica, a quem competirá dar seguimento ao processo de candidatura e admissão de acordo com os procedimentos em vigor.
3. É efetuada visita domiciliária pela Diretora Técnica ou pela Chefe de Serviço do Serviço de Apoio Domiciliário.

#### ARTIGO 7º - DECISÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES

1. A decisão de admissão é da competência da Direção da ASCRA que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pela Diretora Técnica.
2. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a prestação do Serviço de Apoio Domiciliário;

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 6 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

- b) A responsabilidade de providenciar o apoio ao Cliente, em caso de inadaptação, bem assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título, do respetivo Contrato de Prestação de Serviços;
  - c) O cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços.
3. A admissão tem sempre carácter experimental, por um período de 28 dias, nos termos do Acolhimento Inicial, no âmbito do qual se realiza um Relatório para avaliar a capacidade de integração do Cliente. A decisão final da permanência do Cliente decorre do referido Relatório.
4. Em situações de emergência social, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. A emergência social será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis;
6. A ASCRA pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do Cliente e / ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais residentes.

#### ARTIGO 8º - ACTUALIZAÇÃO E VERTENTES DO PROCESSO INDIVIDUAL

1. Para cada Cliente é elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual, que engloba diferentes domínios de intervenção. A constituição do Plano de Desenvolvimento Individual é detalhadamente referida no Manual de Qualidade da ASCRA e está disponível para consulta.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário deve manter atualizado o processo individual, que será organizado em duas vertentes: processo administrativo e processo psicossocial, sendo que cada um deles deverá respeitar as especificações constantes no Manual de Qualidade da ASCRA, em óbvia subordinação às definições e exigências legais aplicáveis, às recomendações do Modelo de Avaliação de Qualidade do I.S.S., I.P. para a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário e às melhores práticas.
3. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, o Serviço de Apoio Domiciliário pode solicitar aos Clientes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer ato médico ou tratamento que lhes seja proposto.

#### ARTIGO 9º - DIRECÇÃO TÉCNICA

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é dirigido por uma Diretora Técnica, que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas legais e regulamentares, bem como das diretivas e instruções da Direção ASCRA e, especificamente, do Manual de Qualidade da ASCRA.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências, nos termos da respetiva Descrição de Funções.

#### ARTIGO 10º - COLABORADORES E VOLUNTÁRIOS

1. Aos Colaboradores e Voluntários do Serviço de Apoio Domiciliário são exigidos os direitos e deveres conforme:
  - a) As normas legais e regulamentares aplicáveis à sua função e à Resposta Social;
  - b) O Código de Conduta e Ética que espelha os valores fundamentais da ASCRA e as normas de conduta e éticas aplicáveis aos Corpos Dirigentes e Colaboradores;



	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 7 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

- c) O Programa de Voluntariado, aplicável ao Voluntário Social que presta as suas ações na ASCRA;
- d) As suas funções de acordo com a respetiva Definição de Funções, a qual define as atividades, tarefas e registos associados, reporte hierárquico e substituição eventual;
- e) Os procedimentos constantes no Manual de Qualidade da ASCRA.

#### ARTIGO 11º - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO


1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana das 7H30 às 21H00. A refeição é servida entre as 12h00 e as 13h30 - 18H00 e as 20H00.

#### ARTIGO 12º - SERVIÇOS PRESTADOS NO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o Serviço de Apoio Domiciliário proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:
  - a) Alimentação;
  - b) Cuidados de conforto e higiene pessoal;
  - c) Higiene habitacional;
  - d) Atividades de animação / socialização;
  - e) Lavandaria e engomadoria;
  - f) Teleassistência;
  - g) Aquisição de bens e géneros alimentícios;
  - h) Pagamento de Serviços;
  - i) Apoio psicossocial;
  - j) Acompanhamento do Cliente / Utente ao exterior;
  - k) Pequenas reparações no domicílio;
  - l) Terapia Ocupacional;
  - m) Hidroginástica;
  - n) Transporte.
2. As atividades de Animação / Socialização referem-se à organização de atividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade, designadamente em relação ao exterior, quando as situações a isso o conduzam. Estas atividades incluem as que têm como objetivo melhorar a autonomia física e o treino da memória.
3. Relativamente à alimentação, o Serviço de Apoio Domiciliário fornece refeições de dieta desde que seja apresentada a indicação médica para tal.

#### ARTIGO 13º - ALIMENTAÇÃO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário providencia uma alimentação adequada às necessidades específicas dos seus Clientes.
2. São servidas refeições conforme o acordado no Contrato de Prestação de Serviços.
3. A dieta alimentar é da responsabilidade de um Nutricionista ou homólogo e operacionalizada pela ASCRA, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.
4. Em casos de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que o Serviço de Apoio Domiciliário julgue conveniente e adequado.

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 8 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

5. O Serviço de Apoio Domiciliário elabora, atualiza semanalmente e afixa em local próprio, nos painéis informativos, o mapa de ementas das refeições.
6. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos Clientes, considerando a(s) patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas;
7. O horário das refeições está afixado publicamente, em local próprio, nos painéis informativos.


#### ARTIGO 14º - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, através dos seus Colaboradores e Voluntários, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus Clientes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua, no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo.
3. Como cuidados de higiene e conforto citam-se como exemplo a higiene pessoal, a higiene habitacional, cabeleireiro ou barbeiro, pédicure, manicure, maquilhagem, depilação e massagens.
4. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente, fraldas e especialidades farmacêuticas, será suportado pelos Clientes ou pela respectiva família.

#### ARTIGO 15º - ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO / SOCIALIZAÇÃO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, nos termos do Contrato de Prestação de Serviços, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas, essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social do seu Cliente, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas, a realização de colónia de férias e encaminhamento e apoio ao tratamento termal.
2. As condições e os critérios de participação, nas atividades de animação e socialização a que se reporta o número anterior, são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar ao Cliente em situação de vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidade de acesso às secções desenvolvidas.
3. As atividades têm como objetivos:
  - a) Combater o sedentarismo;
  - b) Aumentar a auto-estima;
  - c) Promover novas competências;
  - d) Estimular a socialização;
  - e) Estimular a concentração, atenção, memória e a orientação;
  - f) Encorajar o movimento e o exercício.
4. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona aos Clientes um programa de atividades de animação e socialização, decorrente do Plano Anual de Atividades, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.
5. A programação das Atividades de animação e socialização e o respetivo horário estão afixados em local próprio nos painéis informativos.



	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 9 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

6. Decorre do anterior que o Serviço de Apoio Domiciliário proporciona aos seus Clientes serviços de animação e lazer, sendo que o pagamento da prestação destes serviços está definido no Contrato de Prestação de Serviços.

#### ARTIGO 16º - TRATAMENTO DE ROUPAS

1. A lavagem e a engomadoria da roupa pessoal do Cliente é realizada pelos serviços de lavandaria da ASCRA, a expensas do Cliente, conforme definido no Contrato de Prestação de Serviços.
2. No que concerne às roupas pessoais, o Cliente é vivamente aconselhado a seguir as seguintes instruções:
  - a) A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação.
  - b) O Cliente deve organizar uma lista das suas peças pessoais, entregues em cada ocasião para tratamento de roupa, a qual deverá ser entregue à Equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, sendo que o Serviço de Apoio Domiciliário não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido arrolado.

#### ARTIGO 17º - TELEASSISTÊNCIA

1. A teleassistência baseia-se em comunicações móveis 24 horas por dia, 365 dias por ano, entre o Responsável do Serviço de SAD e nomeadamente os Clientes que estão em localizações geográficas isoladas, sendo que, o assegurar também por esta via o contacto diário com estes Clientes, contribui para a inclusão social e tem significativos efeitos terapêuticos.

As principais funcionalidades são:


- a) Contacto imediato com o centro de atendimento para apoio em situações de urgência, emergência, apoio e encaminhamento;
- b) Assessoria médica pelo telefone;
- c) Proporcionar uma forma fácil e rápida de avisar familiares, cuidadores e outras pessoas que estejam envolvidas com o Sénior;
- d) Lembrar as tomas de medicação prescritas;
- e) Recordar as consultas agendadas e outros compromissos;
- f) Recorrer a alguém para pedir apoio na assistência ao lar (canalizadores, vidraceiros, electricistas, etc.);
- g) Falar com alguém sempre que precisar.

#### ARTIGO 18º - AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS E PAGAMENTO DE SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona ao seu Cliente a possibilidade de a ele recorrer para a aquisição de bens e géneros alimentícios e para o pagamento de serviços, sendo que o pagamento da prestação destes serviços decorre do definido no Contrato de Prestação de Serviços.
2. O custo dos bens e géneros alimentícios adquiridos e do pagamento de serviços será suportado pelo Cliente ou pela respectiva família.

#### ARTIGO 19º - APOIO PSICOSSOCIAL

1. O Cliente tem acesso, nos termos definidos no Contrato de Prestação de Serviços, a acompanhamento e aconselhamento psicossociais, com vista a diminuir os sentimentos de

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 10 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro.

2. O apoio psicossocial é prestado ora por um Psicólogo, ora por um Técnico Superior de Serviço Social, ora por ambos, dependendo da natureza da problemática.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio Cliente / Utente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação dos Colaboradores em funções no Serviço de Apoio Domiciliário.

#### ARTIGO 20º - ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE AO EXTERIOR

1. O Cliente tem acesso, a acompanhamento ao exterior para consultas médicas em dias úteis.

#### ARTIGO 21º - PEQUENAS REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. O Cliente, em dias úteis, tem acesso ao apoio na realização de pequenas reparações no domicílio. Os materiais serão adquiridos pelo Cliente ou por sua conta e a mão-de-obra fica a seu cargo.

#### ARTIGO 22º - TERAPIA OCUPACIONAL

1. O Cliente tem acesso a terapia ocupacional a qual tem como objectivo a “ prevenção da incapacidade física, mental, ou social, através de estratégias adequadas com vista a proporcionar à pessoa o máximo de desempenho e autonomia nas suas funções pessoais e sociais e, se necessário, o recurso a ajudas técnicas, para a melhoria da qualidade de vida.”

#### ARTIGO 23º - HIDROGINÁSTICA


1. O Cliente tem acesso a Hidroginástica. A Hidroginástica é uma atividade desenvolvida na água, que inclui exercícios que contribuem para o desenvolvimento da resistência muscular localizada, força muscular e flexibilidade. Esta actividade é realizada fora das instalações da ASCRA.

#### ARTIGO 24º - TRANSPORTES

1. O acompanhamento de Clientes ao exterior para consultas médicas, para a participação em atividades de animação / socialização ou para a hidroginástica é realizado em viaturas da ASCRA com acompanhamento de um Colaborador.

#### ARTIGO 25º - CONDIÇÕES DE ACESSO A OUTROS SERVIÇOS

1. Os Clientes podem ter acesso a outros serviços, reservados a Associados da ASCRA e não incluídos na mensalidade do Serviço de Apoio Domiciliário e que são contratualizados de forma independente.
2. Os serviços de Natação, Actividade em Ginásio, Acompanhamento Nocturno, Confeção de Refeição no Domicílio, Transporte de e para a ASCRA, são exemplos de serviços suplementares que podem ser contratados conforme o ponto anterior.

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 11 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

#### ARTIGO 26º - COMPORTAMENTOS DOS CLIENTES / FAMILIARES

1. Aos Clientes é, em especial, solicitado que:
  - a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços ou as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
  - b) Respeitem e tratem com cortesia e solicitude os restantes Clientes, os Colaboradores e Voluntários da ASCRA, seus Corpos Dirigentes e as demais pessoas que estejam relacionadas com o Serviço de Apoio Domiciliário;
  - c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da ASCRA, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
  - d) Realizem pontualmente o pagamento da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela não se incorporem;
  - e) Comuniquem à Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, atempadamente, as interrupções de prestação de serviço que lhes for conveniente;
  - f) Participem de modo ativo na vida da ASCRA, designadamente, apresentando sugestões e reclamações, que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação, nos termos das Normas Internas da ASCRA;
  - g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas, as normas do presente Regulamento.

#### ARTIGO 27º - GARANTIAS DOS CLIENTES


1. Aos Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurado um tratamento cortês e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual, tal como consta no Código de Conduta e Ética da ASCRA.

#### ARTIGO 28º - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. Em cada ano, a ASCRA determinará os reais custos com o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário no ano anterior e acrescê-los-á do índice de inflação por forma a determinar o custo médio por Cliente, indicador indispensável para gerir a sustentabilidade financeira da Organização.
2. O custo de financiamento do Serviço de Apoio Domiciliário da ASCRA, é suportado pelos Clientes e suas famílias, pela própria ASCRA e pelo Estado.
3. Ao Cliente e sua família cumpre suportar os encargos do alojamento do Cliente no Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os Clientes e agregados familiares com mais ou menos recursos.
4. À ASCRA cumpre mobilizar, para o Serviço de Apoio Domiciliário, recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de Acordos de Cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

#### ARTIGO 29º - MENSALIDADES NO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO


1. O valor da comparticipação mensal do Estado é o definido em Protocolo de Cooperação celebrado entre este e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS).

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 12 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

2. O valor da mensalidade do Cliente, pago pela totalidade dos serviços que lhe são prestados, nunca poderá exceder o valor da aplicação da percentagem de 65% sobre o rendimento “per capita” do seu agregado familiar, sendo este definido nos termos da legislação aplicável.

Alimentação	Almoço 2ª a 6ª feira	20%
	Jantar de 2ª a 6ª feira	20%
	Refeições fim-de-semana	5%
Higiene Pessoal	De 2ª a 6ª feira	15%
	Ao Sábado e Domingo	5%
	Realizar a troca da fralda 3 x por dia.	10%
Higiene Habitacional	De 2ª a 6ª feira	5%
	Ao Sábado e Domingo	10%
Lavandaria e Engomadaria	Todos os dias.	10%
Animação / Socialização	Nos dias úteis.	5%
Teleassistência	Todos os dias.	5%
Aquisição de bens e géneros alimentícios	Nos dias úteis.	5%
Pagamento de Serviços	Nos dias úteis.	5%
Deslocações a Entidades do Concelho	Nos dias úteis.	5%
Animação	Nos dias úteis.	5%
Lazer	Nos dias úteis.	5%
Cultura	Nos dias úteis.	5%
Acompanhamento ao exterior para consultas médicas.	Nos dias úteis.	5%
Pequenas Reparações no Domicílio		5%
Apoio Psicossocial		5%
Cabeleireira / Barbeiro		5%
Pedicure		5%
Manicure		5%
Maquilhagem		5%
Depilação		5%
Massagens		5%
Terapia Ocupacional		5%
Hidroginástica		2%

3. A ASCRA reserva-se o direito de, à comparticipação do Cliente calculada de acordo com o anterior e as normas em vigor, acrescer uma comparticipação dos seus descendentes em 1º grau, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira. Quando não existam descendentes ou, existindo, o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente, o pagamento do diferencial com a(s) pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das Categorias previstas no Código Civil.
4. O valor da mensalidade não tem efeitos retroativos e pode ser objeto de reavaliação num período nunca inferior a 1 ano sem prejuízo da sua atualização ao nível da inflação.
5. A comparticipação afetada à Atividade de Animação / Socialização inclui a prestação de serviços de Animação, Lazer, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios e Pagamento de Serviços.

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 13 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

#### ARTIGO 30º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. A mensalidade do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como os consumos ou despesas extras devem ser pagas mensalmente, contra recibo, na Secretaria da ASCRA, vencendo-se a primeira mensalidade no momento da celebração do contrato de alojamento ou da admissão no Serviço de Apoio Domiciliário e as restantes até ao dia 10 do mês a que disserem respeito.
2. O atraso no pagamento da mensalidade, implica o pagamento de uma compensação correspondente a um juro de 8% ao ano, sobre o montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente Regulamento.
3. Cabe à Direção analisar e decidir situações ou ocorrências extraordinárias em caso de incapacidade financeira do Cliente ou seus familiares e a sua forma de pagamento, que tem de ser registado em Ata de Direção.
4. No caso da ASCRA, prestar serviços ou actividades, fora do âmbito dos serviços normais prestados no Serviço de Apoio Domiciliário, que careçam de pagamento próprio independente da mensalidade, deve o Cliente ou seu Representante Legal contratualizar as mesmas, assumindo os encargos daí decorrentes, como por exemplo o relativo aos serviços de Natação, Atividade em Ginásio, Acompanhamento Noturno, Confeção de Refeição no Domicílio ou Transporte de e para a ASCRA.
5. No caso da ausência de prestação de serviço, por período superior a 5 dias úteis, por motivo de doença, justificadamente comprovado, será descontado na mensalidade do mês seguinte 25% do valor das ausências do mês anterior.
6. No caso de ausência por qualquer outro motivo, para usufruir de desconto de 20% sobre o proporcional das respectivas ausências, deverá o Cliente informar os Serviços Administrativos com 5 dias de antecedência da data inicial do período da ausência. A falta desta comunicação implica o pagamento da mensalidade total. O desconto só se aplica a partir do 5º dia útil.
7. Excepcionalmente para os meses de Julho e Agosto, na eventualidade de férias antecipadas dos Clientes (ausência total dos dias dos meses) e por forma a manter a inscrição deverá efectuar o pagamento de 25% do valor da mensalidade.
8. Os descontos acima referidos não são cumuláveis, pelo que os utentes apenas podem usufruir de um deles.
9. Serão alvo de desconto total sobre a mensalidade os dias em que por decisão da Direcção a ASCRA permaneça encerrada.

#### ARTIGO 31º - REVISÃO ANUAL DAS MENSALIDADES

1. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinam a respetiva fixação, as comparticipações são objeto de revisão anual, no mês de Setembro.

#### ARTIGO 32º - CÁLCULO DO RENDIMENTO “*PER CAPITA*”

1. O cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar, seja o do Cliente ou o dos seus descendentes em 1º grau ou outros herdeiros legítimos, é realizado para cada caso de acordo com a seguinte fórmula:


$$R = (RF - D) / N$$

Sendo:

R – Rendimento “*per capita*”

RF – Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D – Despesas fixas

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 14 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

N – Número de elementos do agregado familiar.

#### ARTIGO 33º - CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
2. Para efeitos de aplicação das presentes normas e cálculo da eventual comparticipação dos descendentes ou herdeiro (s) legítimo (s) considerar-se-á também o agregado familiar destes como definido no ponto anterior.

#### ARTIGO 34º - RENDIMENTO MENSAL ILÍQUIDO

1. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

#### ARTIGO 35º - DESPESAS FIXAS

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
  - 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 da prestação mensal pela aquisição de casa própria quando na habitação ou residência não permaneça mais nenhum idoso;
  - c) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
2. As despesas fixas documentadas, a que se referem as alíneas b) e c) do número anterior, serão deduzidas no rendimento ilíquido, até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.


#### ARTIGO 36º - PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS

1. O Cliente e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova dos rendimentos declarados e das despesas, será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, em consonância com o legalmente exigido para esta Resposta Social.
3. Sempre que o Cliente e seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e de despesa, a Direção da ASCRA, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação, por presunção, do rendimento mensal líquido,
4. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do Contrato de Prestação de Serviços, por parte da ASCRA, implicam a suspensão do Contrato de Prestação de Serviços até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

#### ARTIGO 37º - SITUAÇÕES ESPECIAIS

1. A Direção da ASCRA pode, parcialmente ou na totalidade, reduzir, suspender ou dispensar o pagamento da mensalidade do Cliente ou familiar, sempre que, através da análise do caso específico e nomeadamente da envolvente socioeconómica do Cliente e dos seus familiares, conclua pela sua conveniência. Esta decisão fica explicitada e registada em Ata de Direção.



	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 15 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

#### ARTIGO 38º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O acolhimento no Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, que vigora, a partir da data nele definida.
2. As normas do presente Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário são consideradas cláusulas contratuais a cujo cumprimento o Cliente, seus familiares / representantes ficam obrigados.
3. A assinatura do Contrato de Prestação de Serviços representa também a aceitação deste Regulamento Interno. É entregue ao Cliente, seus familiares / representantes, um exemplar deste Regulamento Interno, sendo prestada uma explicação oral do seu conteúdo.

#### ARTIGO 39º - CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Pode ocorrer por:
  - a) Caducidade;
  - b) Falta de pagamento;
  - c) Revogação por acordo;
  - d) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

#### ARTIGO 40º - CADUCIDADE DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O contrato de acolhimento caduca, nomeadamente:
  - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos, na Resposta Social em referência;
  - b) Com a dissolução da ASCRA ou com a alteração dos seus Estatutos, para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento no Serviço de Apoio Domiciliário;
  - c) Com a morte do Cliente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o Cliente interrompa o Serviço de Apoio Domiciliário por período superior a trinta dias consecutivos, seja qual for o motivo determinante da ausência;
  - d) Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

#### ARTIGO 41º - FALTA DE PAGAMENTO


1. Considera-se falta de pagamento o não cumprimento das obrigações pecuniárias, durante o prazo de 45 dias consecutivos.

#### ARTIGO 42º - MÚTUO ACORDO

1. Podem as partes revogar o Contrato de Prestação de Serviços, quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

#### ARTIGO 43º - INTEGRAÇÃO DO CLIENTE

1. A ASCRA procurará garantir a integração de cada Cliente na vida do Serviço de Apoio Domiciliário, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013 Página 16 de 10 Revisão 1
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	

de um sã relacionamento interpessoal institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.

2. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento, a Diretora Técnica advertirá o Cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.

#### ARTIGO 44º - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO

1. A ASCRA reserva o direito de suspender ou resolver o Contrato de Prestação de Serviços, sempre que os Clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento Interno, ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o sã relacionamento com terceiros e a imagem da ASCRA.
2. O Contrato de Prestação de Serviços pode ainda ser suspenso sempre que o Cliente, designadamente, por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
  - a) Necessitar de cuidados especiais;
  - b) Perturbar o bem-estar dos restantes Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário;
3. A decisão de suspender ou resolver o Contrato de Prestação de Serviços, é da competência da Direção da ASCRA, após prévia audição da Diretora Técnica, do Cliente e dos familiares, na pessoa de um dos membros, devendo tal decisão ser-lhes notificada por escrito.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos dez dias após o conhecimento formal pelo Cliente ou pelos familiares.

#### ARTIGO 45º - DENÚNCIA POR PARTE DO CLIENTE

1. Independentemente de justa causa de resolução, por grave ou reiterado incumprimento contratual da ASCRA, o Cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao Contrato de Prestação de Serviços, por carta dirigida à Direção da ASCRA, com a antecedência mínima de 30 dias.

#### ARTIGO 46º - COOPERAÇÃO


1. A ASCRA privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente, designadamente com as famílias dos Clientes, com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações Culturais, Recreativas, Desportivas, Económicas, Empresas e Escolas e ainda, com os Serviços de Segurança Social e de Saúde, bem como com as Autarquias Locais.

#### ARTIGO 47º - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

1. Os Clientes ou o seu representante legal têm direito a apresentar reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete directamente devendo a mesma ser dirigida à Diretora Técnica ou à Direção, por escrito.

#### ARTIGO 48º - CASOS OMISSOS E EXECUÇÃO DE NORMAS

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da ASCRA.
2. Compete à Direção da ASCRA emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

	<b>PR01 – CANDIDATURA/RENOVAÇÃO</b>	Aprovado em 13/06/2013
	INF01.05 – Regulamento Interno SAD	Página 17 de 10 Revisão 1

#### ARTIGO 49º - RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS

1. O foro da comarca de Esposende, será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a ASCRA, seus Clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente Regulamento.

#### ARTIGO 50º - ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário entra em vigor no dia seguinte ao dia da sua aprovação pela Direção da ASCRA, e é aplicável a todos os Clientes acolhidos ou a acolher em Serviço de Apoio Domiciliário, substituindo para todos os efeitos o anterior Regulamento Interno e as normas constantes em documentos internos que agora tenham tido nova redação com este Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiciliário.

Apúlia, \_\_\_ de Julho de 2013

A Direção:

---

---