

FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	2
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	4
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	7
CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	11
CAPÍTULO V – RECURSOS	14
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	15
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	20

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direção Geral de Ação Social desde 20 de maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Coletiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 31 de março de 2000, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Definição

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA III

Regulamento interno

O regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do SAD. Um exemplar do regulamento interno é entregue ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA IV

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se pela seguinte legislação:

- Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho);
- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- Protocolos de Cooperação em Vigor,
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação.

NORMA V

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;

2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida;
3. Promover a participação ativa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA VI

Objetivos da Resposta Social

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA VII

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.3. Tratamento de roupas de uso pessoal do utente;
 - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços;
 - 1.6. Serviço de teleassistência.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Apoio psicossocial sempre que requisitado pelo cliente e/ou responsável;
 - b) Administração de medicação, sempre de acordo com prescrição médica entregue na instituição;
 - c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - d) Cuidados de imagem.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VIII

Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. O Serviço de Apoio Domiciliário admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário admite residentes no concelho de Vale de Cambra, dando prioridade a pessoas da freguesia de Macieira de Cambra.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário admite idosos em situação de risco, grande dependência, carência económica e ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários;
4. Ausência de instituições na freguesia de residência que prestem o(s) serviço(s) requisitado(s).

NORMA IX

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Diretor(a) Técnico(a), no momento da candidatura.
4. É efetuada uma visita domiciliária pela Equipa Técnica (Psicólogo(a) e Diretor(a) Técnico(a)) para elaborar o parecer técnico.
5. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação do Conselho Executivo. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito em lista de espera.

6. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho Executivo, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA X

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos candidatos pela seguinte ordem:

Pessoa ou grupo, social e economicamente mais desfavorecido	25%
- Sim	25%
- Não	5%

Cliente ou Familiar a frequentar outra resposta social	18%
- Cônjuge a frequentar a resposta social a que se candidata	18%
- Cliente a frequentar outra resposta social	16%
- Pais, irmãos ou filhos a frequentar resposta social	14%

Grau de dependência	16%
- Dependente	16%
- Semi-dependente (mobilidade com apoio de ajudas técnicas)	14%
- Cliente autónomo	10%

Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos / Risco de isolamento social	15%
- Ausência ou abandono familiar	15%
- Familiar a residir fora do concelho	14%
- Familiar a residir no concelho +3Km	12%
- Familiar a residir na mesma casa mas sem condições de assegurar cuidados básicos	10%
- Familiar a residir nas proximidades	5%

Residência próxima da Instituição	14%
- Freguesia de Macieira de Cambra ou Rôge	14%
- Outra Freguesia do Concelho	5%

Idade do cliente	12%
- 90 ou + anos	12%
- De 80 a 89 anos	10%
- De 70 a 79 anos	8%
- ≤ 69 anos	6%

NOTA: No caso de empate é considerada a antiguidade da inscrição para a gestão da lista de espera.

NORMA XI

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão da prestação do serviço é da competência do Conselho Executivo da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pela Diretora Técnica e parecer do Diretor-Geral.
3. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direção Técnica, e autorização do Conselho Executivo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
6. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho Executivo ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.
7. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XII

Acolhimento de novos clientes

Antes da admissão:

1. Há uma reunião do(a) Diretor(a) Técnico(a), com o(a) psicólogo(a), a Encarregada Geral do Serviço de Apoio Domiciliário e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião define-se o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais de acordo com as necessidades e interesses demonstrados no ato da admissão e na visita domiciliária.

Na Admissão:

2. É realizada uma visita domiciliária onde se dá conhecimento da data de início do serviço. É também dado a conhecer o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais ao cliente, família e/ou representante, sendo-lhe dada a oportunidade de fazer ajustes de acordo com as suas necessidades e com a conveniência do serviço.
3. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação onde consta:
 - a) Fotocópias da documentação pessoal do cliente;
 - b) Avaliação Diagnóstica;
 - c) Plano de Acolhimento Inicial e respectivo Relatório;
 - d) Plano Individual de Cuidados;
 - e) Plano Individual;
 - f) A medicação e a sua prescrição médica, caso seja necessária a sua administração à hora da refeição ou para casos de emergência;
4. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
5. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da Resposta Social de SAD;

6. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter.

NORMA XIII

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade e acesso restrito, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição, que inclui a identificação e contacto do utente e do familiar/representante legal bem como do médico assistente e da situação social e a data de início da prestação dos serviços.
2. Os documentos descritos na norma IX;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Processo de Saúde
5. Contrato de Prestação de Serviços;
6. Plano Individual de Cuidados;
7. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
8. PI (Plano Individual);
9. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável,
10. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

NORMA XIV

Listas de Espera

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma X.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XV

Instalações

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
 - a) Área técnica e administrativa
 - b) Uma cozinha e refeitório
 - c) Uma lavandaria / rouparia
 - d) Duas salas de convívio e sala de reuniões
 - e) Um gabinete para os colaboradores
 - f) Área de higiene (instalações sanitárias)
 - g) Carrinhas para transporte das refeições
 - h) Jardim e área envolvente

NORMA XVI

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, das 07.00 às 21.00 horas.
2. Pode haver alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos institucionais, mas estas alterações serão sempre dadas a conhecer ao cliente, familiar ou representante, com a máxima antecedência possível.
3. Em caso de necessidade de alterar a calendarização dos serviços por motivos imputáveis ao cliente, família e/ou representante, estes devem comunicar à Direção Técnica com a maior brevidade possível para que, considerando-se os motivos válidos, se tente reagendar o serviço, desde que não haja impedimentos ou constrangimentos a nível institucional.

NORMA XVII

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas, de segunda a sexta feira.
2. No ato, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade, o mesmo é remetido ao Conselho Executivo para análise e ponderação da possibilidade de subscrição de plano de regularização e o recurso aos mecanismos legais disponíveis para recuperação dos valores em causa.

NORMA XVIII

Cálculo do rendimento per capita

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum - situação de pessoas que vivam em comunhão de mesa e habitação há mais de dois anos e tenham estabelecido uma vivência em comum de entreajuda ou partilha de recursos (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias,

do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica,
- A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI,
- 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente.

NORMA XIX

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem máxima de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.

2. A comparticipação familiar para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente:

- 1) Fornecimento de refeições;
- 2) Higiene pessoal;
- 3) Higiene habitacional;
- 4) Tratamento de roupas (uso pessoal, roupa de cama e banho);

- 5) Atividades de animação sociocultural;
- 6) Serviço de teleassistência;
- 7) Apoio psicossocial;
- 8) Administração de medicação;
- 9) Acompanhamento a consultas;
- 10) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais;
- 11) Cuidados de imagem.

3. A comparticipação 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:

Nº DE SERVIÇOS / TIPO	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM-DE-SEMANA
Alimentação – Almoço	35%	45%
Alimentação – Almoço e Jantar	40%	50%
Higiene Pessoal	1 vez por dia: 25%; 2 vezes por dia: 35%; 3 vezes por dia: 40%	
Higiene Habitacional	10%	10%
Tratamento de Roupa	5%	5%
Animação	10%	10%
Teleassistência	10%	10%
Percentagem máxima a aplicar	75%	

4. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efetuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

5. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias seguidos e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificada e autorizada pelo Conselho Executivo.

6. Faltas prolongadas devidamente justificadas com internamento hospitalar (ex.: Unidade de Cuidados Continuados) haverá uma redução de 50%.

7. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

8. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (devendo no mês de janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

9. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo ultrapassar o custo médio real por cliente;

10. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

CAPÍTULO IV
PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XX

Fornecimento de Refeições

1. O serviço de alimentação contempla o almoço, o lanche e o jantar, nomeadamente:
 - 1.1. Um litro de leite magro ou meio-gordo dia sim, dia não;
 - 1.2. Um frasco de cevada, ou café ou uma embalagem de chá por mês;
 - 1.3. Uma sopa e uma refeição de almoço;
 - 1.4. Uma sopa e uma refeição de jantar;
 - 1.5. Uma peça de fruta para o almoço e outra para o jantar;
 - 1.6. Pão de trigo ou integral.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado, sendo a sua distribuição efetuada entre as 12h00 e as 14h00 e as 18h00 e 19h30 almoço e jantar respetivamente.
3. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, na Instituição, sendo também entregues ao cliente no domicílio, permitindo assim a sua consulta pelo cliente, família e/ou representante.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direção Técnica.

NORMA XXI

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. A higiene pessoal é realizada todos os dias entre as 07.00 e as 11.00, as 14.00 e as 17.30 e entre as 19.00 e as 21.00.
2. Cada utilizador pode beneficiar de um ou três apoios diários, de acordo com as necessidades e as possibilidades do serviço.
3. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
4. Para a realização dos cuidados de higiene pessoal ou banho, o cliente, família e/ou representante assegura que, à chegada das colaboradoras da instituição a casa do cliente, estas tenham as condições (ambiente aquecido e água quente) e os produtos (bacias, gel de banho ou sabonete, champô, condicionador, toalhas, pomada, creme, fraldas, etc) necessários para efetuar o serviço.

NORMA XXII

Higiene habitacional

1. A limpeza da habitação é efetuada semanalmente ou quinzenalmente;

2. 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. Os materiais e equipamentos necessários para a limpeza habitacional são encargos da responsabilidade do utilizador ou seus familiares, salvo raras exceções de grave carência económica, que a instituição fornece alguns artigos de limpeza, para assegurar que o serviço possa ser prestado.

NORMA XXIII

Tratamento da Roupa do uso pessoal do utente

1. O tratamento de roupas é realizado na sede da instituição, sendo a roupa levantada uma ou duas vezes por semana, consoante a necessidade do utente, e entregue no domicílio do mesmo pelo pessoal prestador de cuidados;

2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e da casa de banho, exclusivas do utente. Exclui-se, deste modo, cortinas, tapetes e peças de cozinha. O calçado deverá ser o indicado para lavagem na máquina. O limite para o tratamento de roupa é uma média aproximada de 20kg.

NORMA XXIV

Administração da Medicação Prescrita

1. A administração de medicação ao cliente durante o tempo de permanência das colaboradoras no seu domicílio obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

2. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda.

NORMA XXV

Serviço de Teleassistência

1. O cliente terá de requerer este serviço junto da Direção Técnica;

2. O custo mensal a pagar pelo serviço, será suportado pela Fundação;

3. O cliente terá que disponibilizar informação relativa à identificação e contacto de 3 responsáveis, para situações de emergência.

NORMA XXVI

Atividades de Animação e socialização, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direção Técnica;

2. Os passeios/ deslocações dos clientes, serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente;

3. Não havendo alternativa de transporte por parte do cliente, a Instituição assegurará o transporte nas suas deslocações à Instituição para a participação em atividades por esta promovida;

4. Nos casos em que estejam implicados custos nas atividades / passeios, é da responsabilidade do conselho executivo deliberar se assume ou não os mesmos;
5. Durante os passeios os utentes serão sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. A Diretora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Diretor Geral, para este coordenar as viaturas com as restantes respostas sociais;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referencia;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXVII

Apoio Psicossocial

1. O SAD tem ao dispor uma psicóloga e uma técnica de serviço social, que prestam apoio psicossocial, sempre que seja solicitado pelo utente ou familiar, bem como quando a situação social / psicológica do utente seja sinalizada por qualquer colaborador / comunidade.

NORMA XXVIII

Contacto com familiares ou pessoa responsável pelo cliente

1. No domicílio do cliente deve haver sempre um registo dos nomes de pessoas e entidades a contactar em caso de emergência.
2. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação, sendo as despesas inerentes às mesmas da responsabilidade do cliente ou familiar.
3. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do cliente na presença exclusiva de colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário, estas devem informar imediatamente o(a) Diretor(a) Técnico(a), que solicitará a presença de um médico ou do delegado de saúde, dando também de imediato conhecimento à família e/ou representante.

NORMA XXIX

Chaves do Domicílio

1. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa encarregue da prestação de cuidados.
2. Para este efeito deve haver autorização previa e formal (escrita) do cliente, familiar e/ou representante.

NORMA XXX

Saídas dos Clientes

Sempre que o cliente se ausente do domicílio no período da prestação do serviço:

1. Deve avisar sempre o(a) Diretor(a) Técnico(a) das ausências programadas para que as funcionárias do serviço não se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio;
2. Quando tal aconteça, o serviço só será remarcado se houver essa possibilidade, senão seguirá o Plano Individual de Cuidados.
3. As colaboradoras só se deslocarão ao domicílio do cliente na sua ausência com autorização expressa do mesmo.

CAPÍTULO V

Recursos

NORMA XXXI

Quadro de Pessoal

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objetiva no organograma funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores(as) afetas ao SAD encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.
- 3.A Instituição dispõe de um Manual de Funções que contempla a descrição do perfil de cada função dos(as) colaboradores(as), disponível para consulta.
- 4.A coordenação do SAD compete ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

NORMA XXXII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Resposta Social SAD, compete a um profissional com formação técnica e académica adequada, nos termos da Portaria n.º 38 / 2013, de 30 Janeiro (artigo 8º) cujo nome, formação se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao(À) Diretor(a) Técnico(a) compete, em geral, dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, em especial:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
 - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
 - e) Elaborar e manter atualizados os processos individuais dos clientes.

3. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Diretor Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXIII Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas atividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
9. Usufruir dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
10. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
11. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXXIV Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;

5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
6. Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados atualizados, particularmente no que respeita a contatos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contatos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Manter atualizados os documentos de identificação pessoa (BI ou Cartão Cidadão)
9. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
10. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque à Instituição;
11. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
12. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXXV

Direitos do Representante Legal/Família

Constituem direitos dos representantes legais/família do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
3. Ter conhecimento de alterações no regulamento interno;
4. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
5. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
6. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual,
7. Ter conhecimento sobre alterações no serviço causadas pela instituição.

Norma XXXVI

Deveres do Representante Legal/Família

Constituem deveres dos representantes legais/família do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. A lealdade e o respeito;
2. Comunicar alterações ou interrupção do serviço por vontade do próprio (cliente ou representante legal/família);
3. Disponibilizar o material necessário, se for o caso, para o bom desempenho do trabalho prestado;
4. Manter os dados atualizados;
5. Assumir possíveis despesas inerentes a danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente,
6. Assumir a responsabilidade pelo pagamento da comparticipação referida na cláusula anterior, no caso da segunda outorgante não proceder ao seu pagamento.

Norma XXXVII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação do Conselho Executivo;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante legal;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente;
11. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da FLBA.

NORMA XXXVIII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação/ experiência adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;

11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXXIX

Proteção de Dados

1. Os colaboradores da FLBA desenvolvem a sua atividade e executam as suas funções em observância de princípios éticos, cumprindo e fazendo cumprir as obrigações legais, regulamentares e de conduta a que estão subordinados.
2. Os colaboradores da FLBA, no exercício das suas funções devem observar os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais constantes do RGPD, nomeadamente os princípios da confidencialidade e do cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de tratamento de dados pessoais.
3. O dever de confidencialidade e de sigilo que impende sobre todos os colaboradores da FLBA não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.
4. A recolha, utilização e conservação dos dados é realizada apenas sobre os dados pessoais necessários e suficientes para a finalidade a que se destinam.
5. A conservação dos dados pessoais é efetuada apenas pelo período de tempo necessário para o cumprimento da finalidade do tratamento que lhe deu origem.

NORMA XL

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente.

NORMA XLI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVI as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XLII

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;

- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Mudança de residência;
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XLIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respetivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, na respetiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. É fornecida ao cliente, familiar ou representante cópia do contrato de prestação de serviços, que deverá constar do dossier do cliente.

NORMA XLIV

Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs por Facto Nãõ Imputãvel ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
 - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) Haja o falecimento do cliente;
 - c) Mudança de residência do cliente;
 - d) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
 - e) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - f) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
 - g) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.
 - h) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição.
 - i) A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.

NORMA XLV

Gestãõ e Prevençãõ de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:

- 1.1) O cliente, seu familiar ou representante, deve informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida e a DT de imediato comunica ao Diretor Geral;
 - 1.2) O(a) Diretor(a) Técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Ajudantes de Ação Direta ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
- 2.1) Sempre que for detetada alguma destas situações, as Ajudantes de Ação Direta devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Diretor(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

NORMA XLVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, sempre que desejado. A instituição dispõe ainda de livro de reclamações eletrónico que pode ser acedido em www.flba.pt.

NORMA XLVII

Resolução Alternativa de Litígios

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2015 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a Fundação Luiz Bernardo de Almeida informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto.

Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência

mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Conforme definido no Decreto-Lei 126-A/2021 de 31 dezembro, o Regulamento Interno assim como as alterações devem ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social.

NORMA XLIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA L

Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo de 15 de abril de 2024, e entra em vigor no dia 16 de maio de 2024.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	24 / 04 / 2012	Elaboração inicial
1	15 / 10 / 2012	Revisão
2	22 / 04 / 2015	Revisão
3	27 / 05 / 2015	Revisão
4	21 / 03 / 2016	Revisão
5	08 / 04 / 2019	Revisão
6	06 / 06 / 2022	Revisão
7	27 / 02 / 2023	Revisão
8	02 / 10 / 2023	Revisão
9	15 / 04 / 2024	Revisão

Presidente do Conselho Executivo

Maria Elisa da Fonseca Marques de Almeida, Prof.^a