

## Capítulo I Disposições gerais

### Norma I Âmbito de aplicação

A APSERRA-Associação Para Seniores de Serra D'el-rei, situada no Largo Padre José Cândido Costa Leal, nº 3,Serra D'el-Rei, Peniche, é uma IPSS ,ao abrigo do disposto no artigo 2º do decreto-lei nº 169/85 de 20 de Maio, registada em 12/03/1990 no livro 4 das Associações de Solidariedade Social, a fls 104 e verso, sob o nº 16/90,publicado em Diário da República –*Nº 7 III Série de 09 de Janeiro de 1989*- com acordo de cooperação para a resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Leiria em 01/12/1997.

### Norma II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado Guião Técnico da ex. Direcção-Geral da Ação Social de:

- Dezembro de 1996, Decreto- Lei nº 33/2014 de 04 de 04 Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social e respetivo regime contraordenacional;
- Decreto- Lei nº 172-A/2014 de 14 de Novembro aprovando o Estatuto das instituições particulares de solidariedade social;
- Decreto-Lei nº120/2015 de 30 de Junho, estabelecendo os princípios orientadoras e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;
- Circular nº 3 de 02.05.1997, Despacho normativo nº 75/92,de 20 de Maio, Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Circular de Orientação Técnica nº 4 e 5 da Direcção Geral da Segurança Social de 16 dezembro.

### Norma III 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 estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social

## **Norma IV** **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1.A APSERRA-Associação Para Seniores de Serra D'El, através da resposta social de SAD, assegura a prestação dos seguintes serviços básicos:

- 1.1. Alimentação (incluindo fins -de – semana para quem o solicitar);
- 1.2. Higiene Pessoal;
- 1.3. Higiene habitacional;
- 1.4. Lavandaria;
- 1.5. Actividades recreativas e de animação;
- 1.6. Acompanhamento a consultas médicas junto ao Centro de saúde de sua área de residência;
- 1.7. Serviço de atendimento no processamento de Documentação (Pensões, Complemento por dependência, etc.);
- 1.8. Acompanhamento Social.

2.Os clientes do SAD, têm ao seu dispor as valências, que têm durante a semana (como alimentação e higiene pessoal) também aos fins – de - semana, para os que assim o desejarem.

- 2.2. Transporte dos clientes de e para as instalações do centro de dia/estrutura, sempre que o desejarem e manifestarem vontade de passar o dia nas instalações ou na sede da Instituição.

## **Capítulo II** **Processo de Admissão dos Clientes**

### **Norma V** **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:

- 1.1.Cartão de cidadão/Bilhete de identidade do cliente e do representante legal;
- 1.2.Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal;
- 1.3.Cartão de beneficiário da segurança Social do cliente e do representante legal;
- 1.4.Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5.Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- 1.6.Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;

2. O período de candidatura decorre durante o ano civil.

- 2.1. O Horário de atendimento para candidatura é previamente marcado, ou presencialmente se o familiar, se dirigir à sede da Instituição, ou se contactar via telefone/telemóvel, uma vez cumprida esta formalidade é concertada uma hora e um dia para a realização da entrevista.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior poderão ser entregues na secretaria da Associação, ou à assistente Social, durante o horário de expediente;
4. Todo o Utente deve ter alguém responsável por ele e pelos encargos emergentes, que por escrito assumam tal responsabilidade, salvo casos especiais a resolver pela Direcção;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser logo desde o início o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Norma VI** **Condições de Admissão/Critérios de Prioridade**

#### **1. Condições de admissão:**

- a) Idade igual ou superior a 60 anos, Os casos excepcionais serão considerados individualmente
- b) Estar dentro dos critérios de admissão.
- c) Manifestar vontade em ser apoiado.
- d) Ser associado da Instituição.
- e) Não existência de dívidas à Instituição.

#### **2. Critérios de Prioridade:**

- a) Situação económico-financeira precária;
- b) Familiar a frequentar a mesma resposta;
- c) Doença grave de um membro de um agregado;
- d) Isolamento Social;
- e) Trabalho de todos os membros do agregado familiar e por esta razão não é possível prestar os devidos cuidados;
- f) Ausência total de família;
- g) Desajustamentos familiares graves;
- h) Ser natural ou residente na freguesia, onde se encontra a estrutura/equipamento social;

### **Norma VII** **Admissão**

1. Após a recepção da candidatura, a mesma deverá ser analisada pela Directora Técnica, a quem cabe o dever de elaborar um parecer sobre a proposta de admissão, submetendo posteriormente à decisão da entidade competente.
2. Tem competência para decidir, a Direcção do Instituição, relativamente à admissão e respectiva participação do Utente
3. A deliberação sobre a decisão da Direcção deverá ser comunicada ao requerente, no prazo de dez dias úteis.

### **Norma VIII Acolhimento dos novos Clientes**

1. Após acordo com o cliente e respetiva família, a Directora Técnica deverá deslocar-se à residência onde o cliente habita, por forma a tomar conhecimento da realidade e de tudo o que o envolve quer a nível pessoal, familiar e mesmo de comunidade, informando-o simultaneamente das condições necessárias à prestação dos serviços.

No primeiro dia de prestação de serviços a Directora e colaborador responsável pelo Utente, deverão atentar nos seguintes pontos:

- a) Gerir, adequar e acompanhar os primeiros serviços prestados;
- b) Avaliar as reacções do Utente;
- c) Prestar os devidos esclarecimentos, em caso de necessidade;
- d) Prestar a devida atenção aos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio, a utilizar na prestação de cuidados;
- e) Realçar a importância da participação da pessoa próxima ao Utente, nas actividades desenvolvidas, seja ou não familiar;
- f) Definir regras e respetiva ordem na forma de entrada e saída do domicílio: identificando o responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e as regras de utilização, quando aplicável.

### **Norma IX Processo individual do cliente**

No processo individual do cliente devem constar os seguintes documentos:

1. Na Área administrativa:
  - a) Ficha de inscrição com dados de inscrição, identificação do cliente, família e respectivos contactos;
  - b) Contrato estabelecido entre o a instituição, o cliente e/ou o representante legal;
2. A constar na área da Direcção Técnica:

- a).Cópia dos documentos constantes na norma V;
- b).Identificação, morada, e telefone da pessoa de referência do Utente;
- c).Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;
- d).Dados de Identificação, sociais e residência do cliente;
- f).Ficha de diagnóstico;
- g)Programa e relatório de acolhimento;
- h)Medicação prescrita;
- i).Dieta, se houver necessidade ou se foi prescrita pelo médico;
- j)Plano individual de cuidados;
- l)Informação Clínica;

2.O processo individual do cliente é: confidencial e privado, devendo ser arquivado em local próprio e sem que ninguém, à excepção da Directora Técnica e respectivo familiar/representante legal, tenha dele acesso.

### **Norma X**

#### **Listas de Espera**

- 1.Os Clientes que correspondem às condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, ficam inscritos em lista de espera;
- 2.Sempre que necessário/solicitado, o responsável pela gestão da lista deve informar a família, relativamente à posição que o seu familiar ocupa.
- 3.Quando a família informa o estabelecimento/estrutura, que não se encontra interessada na Inscrição/manutenção na lista de espera, deve a Instituição arquivar o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano, atualizando a referida lista.

### **Capítulo III**

#### **Instalações e regras de funcionamento**

#### **NORMA XI**

##### **Instalações**

1. O Centro encontra-se sediado na Rua Largo Padre José Cândido Costa Leal, nº 3, 2525-810- Serra D'el-Rei, Peniche;
- 2.Nas instalações existem as seguintes áreas:

- a) Zona reservada aos clientes: Hall de entrada, Serviços administrativos, Gabinete da Direcção Técnica, Sala da Direcção, Centro de Dia, WC feminino e masculino, Gabinete médico, sala de refeições, terraço, elevador e zona de banhos;
- b) Zona reservada às funcionárias: Cozinha, (zona limpa), dispensas (várias), cozinha (zona suja), dispensa de Dia, Armazém, instalações sanitárias (com banhos) para as funcionárias e lavandaria.

### **NORMA XII Horários de funcionamento**

- 1.O SAD funciona das 8:00h às 18:00h, de 2ª feira a domingo e encerra nos dias 1 de Janeiro e 25 de Dezembro.
- 2.A área administrativa funciona das 9:00h às 12.00h e das 13:00h às 18.00h, de segunda a sexta-feira.

### **NORMA XIII Pagamento de mensalidade**

- 1.O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado entre os dias 1 e 12 de cada mês, do corrente mês, e é feito na secretaria da Instituição.
- 2.Cabe à Direcção da Instituição decidir se o não pagamento, no prazo estipulado dá ou não lugar à aplicação de uma coima no valor de 5€ e ou sessação do contrato de prestação de serviços.
- 3.As mensalidades são estabelecidas em função dos rendimentos do agregado familiar.
- 4.Os valores das mensalidades serão revistos anualmente, processando-se a sua actualização no início de cada ano civil.

### **NORMA XV Tabela de participações/Preçário de Mensalidade**

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, nomeadamente na circular técnica nº 3 de 97-05-02.

2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem entre os 40% e os 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. A prestação do serviço de SAD, implica um mínimo de 2 serviços considerados indispensáveis.

Percentagem	40%	50%	60%	75%
Serviços	Alimentação 5 dias + Tratamento de roupa	Alimentação 7 dias + Tratamento de roupa	Alimentação 7 dias + Tratamento de roupa	Alimentação 7 dias + Tratamento de roupa
	1 higiene 5 dias + Tratamento de roupa	1 higiene 7 dias + Tratamento de roupa	2 higiènes 7 dias + Tratamento de roupa	+ 2 higiènes 7 dias + Tratamento de roupa
	A junção dos dois serviços acresce 20% a cada coluna		A junção dos dois serviços acresce 15%	

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar obtém-se com a aplicação da seguinte fórmula:

$$R - \frac{RAF/12-D}{n}$$

R- Rendimento per capita  
n      RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anulizado)  
          D – Despesas fixas  
          N- Número de elementos do agregado familiar

#### Despesas fixas:

O valor da renda da casa ou prestação mensal (mediante apresentação Declaração bancária e documentação comprovativa dos últimos 3 meses); IRS e TSU;

Despesas com aquisição de medicação, no caso de doença crónica, sendo para tal necessária uma declaração médica comprovativa do seu uso continuado, bem como apresentação de facturas e recibos;

3. Na falta de apresentação - adequada e credível - do comprovativo das receitas e respectivas despesas, ou a recusa na sua apresentação, o cliente /representante legal, deve assinar uma declaração em como se recusa a entregar a declaração de rendimentos, podendo assim, ser-lhe atribuída a mensalidade máxima.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações, podem ser feitas diligências no sentido do apuramento da verdade, e dentro dos critérios do bom senso.

5. A comparticipação mensal é efectuada no total de 12 meses;

6.As ausências previamente comunicadas, ou as faltas devidamente justificadas, sofrem uma redução de acordo com a seguinte tabela:

- 10 (dez) dias úteis consecutivos - desconto de 10%;
- 15 (quinze) dias úteis consecutivos – desconto de 20%;
- 1 Mês completo – desconto de 50 %;

7.Quando ocorram situações de doença ou outras (internamento súbito e urgente, ida p/ cuidados paliativos) que determinem faltas superiores a 30 dias consecutivos, desde que a Instituição seja disso informada, o lugar será garantido, desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade.

### **NORMA XVI Refeições**

- 1.O horário de distribuição de refeições, no SAD processa-se a partir das 12.30.
- 2.As ementas são afixadas semanalmente;

### **NORMA XVIII Passeios e/ou deslocações**

1.Os passeios e deslocações promovidos pela Instituição, fazem parte do plano de actividades, devendo estar exposto na sala do Centro de Dia. Os clientes do SAD beneficiários destas actividades, participando quando a sua condição física o permita.

### **NORMA XIX Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do SAD, encontra-se afixado nos serviços administrativos da Instituição, incluindo a indicação do número de recursos humanos que dele fazem parte (Directora Técnica -1, Ajudantes de ação directa-9, animadora-1, cozinheiras-2, ajudante de cozinha - 1 e auxiliares de serviços gerais - 1)

### **NORMA XX Direcção Técnica**

A Direcção Técnica do serviço SAD, compete a um técnico superior conforme o disposto no art. 8º, da portaria 38/2013,de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado nos serviços administrativos da Instituição.

#### 1. Funções da Directora Técnica

##### 1.1. No âmbito da gestão

- a)-Dirigir o funcionamento do estabelecimento, coordenando as actividades do pessoal.
- b)-Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando as ementas em colaboração com o sector da cozinha.



- c)-Administrar o fundo de maneiio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições indispensáveis e urgentes.
- d)-Solicitar aos serviços e Instituições competentes os esclarecimentos sobre problemas de natureza técnica inerentes ao funcionamento, dando conhecimento à Direcção.
- e)-Promover reuniões de trabalho com o pessoal e com os clientes.
- f)-Assistir às reuniões de Direcção quando aí forem tratados assuntos que interessem directamente ao funcionamento do estabelecimento.
- g)-Propor a admissão de pessoal, sempre que o mesmo seja considerado indispensável ao bom funcionamento dos serviços.
- h)-Propor a contratação de pessoal eventual, em caso de faltas ou impedimentos prolongados de pessoal.
- i)-Solicitar à Direcção a aquisição de artigos e equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem, como propor a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis.
- j)-Colaborar na avaliação da prestação de serviços por parte do pessoal e sugerir um critério justo de remunerações.

### 1.2. No Âmbito do Serviço Social

- a)-Estudar a situação sócio-económica e familiar dos clientes a admitir.
- b)-Estudar a comparticipação dos clientes de acordo com os critérios definidos.
- c)-Proceder ao acolhimento dos recém-admitidos com vista a colaborar na integração global dos mesmos.
- d)- Organizar e manter actualizado o processo de cada um dos clientes, fazendo parte dos mesmos toda a documentação de carácter confidencial.
- e)-Estabelece contactos com as famílias dos clientes e comunidade em geral, fomentando a sua participação e colaboração nas actividades do estabelecimento.
- f)- Fomentar e manter as relações entre os clientes e seus familiares.
- g)-Autorizar as admissões urgentes a título provisório, e submete-las à confirmação da Direcção.
- h)- Tomar conhecimento da saída dos clientes.
- i)-Promover um relacionamento adequado entre o pessoal e os clientes.

## **Capítulo IV**

### **Direitos e Deveres**

#### **Norma XXI**

### **Direitos dos Clientes**

1. Constituem direitos dos Clientes do SAD:

- a) A ser servido pelo Apoio Domiciliário por vontade própria;
- b) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida.
- c) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- d) A reclamar, verbalmente ou por escrito;

### **NORMA XXII Deveres dos Clientes**

#### 1. São deveres dos clientes:

- a) Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a Instituição em geral;
- b) Cumprir o Regulamento;
- c) Comunicar à ajudante de ação direta quando se ausenta do seu domicílio por altura da prestação do serviço;
- d) Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
- e) Pagar a mensalidade correspondente aos serviços prestados, nos prazos estipulados;

### **NORMA XXIII Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

#### 1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/Serviço:

- a) Fazer cumprir o Regulamento Interno;
- b) Receber as mensalidades dos Utentes pelos serviços prestados.

### **NORMA XXIV Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

#### 1. São deveres da entidade gestora do serviço SAD:

- a) Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;

- f) Manter actualizados os processos dos clientes, nos termos do n.º 11 e n.º 2 da norma X
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

### **NORMA XXV** **Depósito e Guarda dos bens dos clientes**

A entrada na habitação poderá ser facultada pelo cliente ou por um seu familiar ou outra pessoa responsável. Se não for esse o caso, terá de ser facultada uma chave ao colaborador, para que possa aceder à casa do cliente, mediante o preenchimento de um formulário próprio, o “Formulário Chave” devidamente assinado pelo cliente ou seu representante legal e pelo colaborador. No escritório do Centro será guardada uma cópia, para utilização apenas em caso de emergência, ou na eventualidade de extravio da chave em posse do colaborador.

### **NORMA XXVI** **Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do Cliente**

- 1. Em caso de desistência o cliente tem que comunicar o facto à Directora Técnica com 30 dias de antecedência, caso contrário a Instituição ver-se-á na obrigação de exigir o pagamento do mês seguinte;
- 2. A desistência do cliente por motivos alheios à Instituição não obriga à restituição de qualquer importância já recebida.

### **NORMA XXVII** **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXVIII** **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Impotável ao Prestador**

- 1. O cliente ou seu representante legal pode cessar a prestação de serviços sem qualquer prejuízo nos seguintes casos:
  - a) Internamento médico de urgência e respectivo encaminhamento para cuidados paliativos em ambiente hospitalar;
  - b) Internamento médico de urgência e respectivo encaminhamento para a resposta Social de Lar;
  - c) Morte do cliente (não havendo devolução de valores, nem dispensa de pagamento da mensalidade).

## **NORMA XXIX** **Livro de reclamações**

1. Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de Setembro, a APSERRA- Associação Para Seniores de Serra D'el-Rei, tem um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos desta instituição.

## **Capítulo V** **Disposições finais**

### **Norma XXX** **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **NORMA XXXI** **Integração de lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ASERRA- Associação Para Seniores de Serra de El-Rei/Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXII** **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2015

O Presidente da Direção \_\_\_\_\_