LIGA DOS AMIGOS DA TERCEIRA IDADE «OS AVÓS»

INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em reunião de Direcção no dia 20 de Junho de 2016 com as alterações aprovadas a 27 de Março de 2018

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 4

NORMA I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO 4

NORMA II - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 5

NORMA III - OBJECTIVOS DO REGULAMENTO 5

NORMA IV - SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS..... 6

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES 12

NORMA V - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 12

NORMA VI - CANDIDATURA 12

NORMA VII - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO 15

NORMA VIII - ADMISSÃO 16

NORMA IX - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES 17

NORMA X - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE 17

NORMA XI - LISTA DE ESPERA 18

CAPÍTULO III -INSTALAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 19

NORMA XII - INSTALAÇÕES 19

NORMA XIII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO 20

NORMA XIV - PAGAMENTO DA MENSALIDADE 20

NORMA XV - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇARIO DE MENSALIDADE 21

NORMA XVI - QUADRO DE PESSOAL 24

NORMA XVII - DIRECÇÃO TÉCNICA 24

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES **24**

NORMA XVIII - DIREITOS DOS UTENTES 24

NORMA XIX - DEVERES DOS UTENTES 25

NORMA XX - DIREITOS DA LATI «OS AVÓS» 26

NORMA XXI – DEVERES DA LATI «OS AVÓS" 26

NORMA XXII – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES 26

NORMA XXIII - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE 27

NORMA XXIV – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 28

NORMA XXV - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR 28

NORMA XXVI - LIVRO DE RECLAMAÇÕES 29

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS **29**

NORMA XXVII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO 29

NORMA XXVIII - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS 29

NORMA XXIX - ENTRADA EM VIGOR 29

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAI

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Liga dos Amigos da Terceira Idade «Os Avós», adiante designada por LATI «Os Avós» ou simplesmente por Instituição, firmou, para o seu Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, celebrado em 28/02/1984, com última revisão em 15/10/2015 (última revisão do acordo de cooperação celebrado em 15/10/2015 com data de entrada em vigor em 01/11/2015).
2. A LATI «Os Avós» tem a sua sede na Avenida General José Estevão de Morais Sarmento, n.º 8, 2710–583 Sintra.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» tem, como principal finalidade, promover a qualidade de vida das pessoas idosas que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, se encontrem numa situação de dependência, não tendo capacidade para assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.
4. São objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós»:
   a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
   b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
   c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
   d) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
   e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
5. O Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» dá resposta às necessidades de sócios, reformados e pensionistas, residentes no concelho de Sintra, especialmente nas freguesias de Sintra (Santa Maria e S. Miguel, S. Martinho e S. Pedro de Penaferrim).

6. São utentes do Serviço de Apoio Domiciliário os sócios que apresentem a respectiva candidatura nos termos da norma VI e que observem os critérios da norma VII, ambas do presente Regulamento.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» rege-se pelas normas constantes no presente regulamento, pelas regras previstas no contrato de prestação de serviços e ainda pelo estipulado nos seguintes normativos:

a) Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de Novembro – Estatutos das IPSS;
b) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS;
c) Guião Técnico da Direcção Geral da Acção Social de Dezembro de 1996 – Condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
d) Circular nº4 de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social que regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
e) Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro que estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);
f) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS's ou legalmente equiparadas.

NORMA III

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição;
c) Promover a participação activa dos utentes ou seus responsáveis ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Para a prossecução dos seus objectivos, o Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» proporciona um conjunto diversificado de serviços, alvo de comparticipação familiar, em função das necessidades do utente, nomeadamente:
    a) Fornecimento e Apoio nas refeições;
    b) Higiene e conforto pessoal;
    c) Tratamento de roupa (pessoal e/ou casa);
    d) Higiene habitacional;
    e) Confecção de alimentos no domicílio;
    f) Cuidados de imagem;
    g) Transporte;
    h) Actividades de animação e socialização.
2. Para cada um dos serviços acima referidos é aplicada uma percentagem sobre o rendimento *per capita* (RC), conforme previsto no n.º 6 da norma XV do presente regulamento com um máximo de 75% sobre o RC.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» pode ainda assegurar extra-comparticipação familiar:

1. Apoio na medicação e cuidados básicos de saúde;
2. Acompanhamento ao exterior a consulta e/ou exame médico
3. Aluguer de ajudas técnicas;

SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O fornecimento e apoio nas refeições corresponde ao fornecimento e apoio mínimo e simultâneo de duas principais refeições, todos os dias contratualizados, exceptuando quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas;

2. O mapa semanal das ementas é entregue ao utente e/ou responsável pelos colaboradores que efectuam o serviço de distribuição de refeições à 5.ª feira, procedendo os mesmos à sua recolha no dia seguinte.
3. São sempre tidas em conta as indicações médicas relativamente a eventuais restrições alimentares e dietas, existência de alergias ou outro tipo de problemas de saúde, sendo para isso facultado ao utente e/ou responsável, no momento da candidatura, um impresso próprio para esse efeito. Esse impresso terá de ser preenchido pelo médico de família do utente, sendo um dos documentos obrigatórios do seu processo individual.
4. Sempre que o utente e/ou responsável contratualizam o serviço de alimentação é igualmente efectuado o preenchimento de um inquérito sobre os hábitos alimentares do utente a fim de conhecer os seus gostos e necessidades alimentares e adequá-los ao serviço de refeições prestado pelo Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição.
5. Os utentes com elevado nível de dependência, que não tenham suporte familiar ou outro tipo de apoio, poderão ainda usufruir de apoio na refeição, mediante parecer do técnico da área das ciências sociais e humanas a fundamentar a necessidade do mesmo.

- **HIGIENE E CONFORTO PESSOAL**

1. A periodicidade do serviço é definida com o utente e/ou responsável de acordo com as necessidades do utente.
2. Cabe ao utente e/ou responsável fornecerem os objectos/produtos necessários à execução desse apoio, tais como toalha, esponja, gel de banho, champô e outros.

- **TRATAMENTO DE ROUPA**

1. O serviço de tratamento de roupa consiste na recolha da roupa suja e distribuição da roupa lavada e engomada (roupa individual e/ou roupa de casa).
2. O serviço de tratamento de roupa destina-se exclusivamente à roupa de uso pessoal do utente.

3. A periodicidade deste serviço é semanal embora possa ser definida outra periodicidade que satisfaça as necessidades do utente mediante parecer do técnico da área das ciências sociais e humanas.
4. Este serviço obriga à marcação prévia de todas as peças, sendo esse identificação facultada pelo técnico da área das ciências sociais e humanas ao utente e/ou responsável na data da admissão.

- **HIGIENE HABITACIONAL**

1. Este serviço consiste numa limpeza de manutenção das zonas principais da habitação habitualmente utilizadas pelo utente, tais como quarto, cozinha e wc. Não contempla, por isso, outras zonas da habitação, limpezas mais profundas nem outro tipo de serviços.
2. Este serviço é efectuado uma vez por semana, tem uma duração máxima de 1 hora e 30 minutos é habitualmente realizado durante o período da tarde.
3. Cabe ao utente e/ou responsável fornecerem os utensílios/produtos necessários à execução desse apoio.
4. A higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados tem uma duração inferior (aproximadamente 15 minutos) é realizada durante o período da prestação do serviço, ou excepcionalmente, em situações pontuais que assim o justifiquem, noutro período a determinar com o utente e/ou responsável.

- **CONFECÇÃO DE ALIMENTOS NO DOMICÍLIO**

1. Este serviço consiste na preparação e confecção do pequeno-almoço no domicílio do utente.
2. Destina-se apenas a utentes que apresentem dependência física e/ou psicológica que exija a prestação do serviço ou que não possuam qualquer suporte familiar.

- **CUIDADOS DE IMAGEM**

1. Este serviço consiste na realização de pequenas tarefas (por exemplo, pintura de unhas, depilação, colocação de rolos no cabelo, etc.) que têm como objectivo principal contribuir para a melhoria da imagem e auto-estima do utente.
2. Este serviço tem uma frequência semanal, sendo realizado apenas uma vez por semana.

- **TRANSPORTE**

1. Este serviço consiste no transporte do utente do domicílio para o Centro de Dia, e vice-versa, de acordo com uma periodicidade definida com o utente e/ou responsável.
2. Este serviço tem como objectivo promover a socialização dos utentes de Apoio Domiciliário, bem como a sua participação em actividades socioculturais dinamizadas na instituição.
3. Este serviço pode, pontualmente, incluir outro tipo de deslocações, encontrando-se sempre dependente da avaliação do técnico da área das ciências sociais e humanas bem como da organização interna do serviço.

- **ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

1. Embora não exista um plano de actividades socioculturais específico para o serviço de apoio domiciliário, todos os utentes desta resposta social são incentivados a participar nas actividades dinamizadas dentro e fora da Instituição.
2. Articulando com as exigências internas de gestão do serviço são colocados à disposição dos utentes os meios de transporte facilitadores da sua participação, assim como os colaboradores e voluntários necessários ao seu acompanhamento nessas actividades.
3. Algumas actividades, por serem mais onerosas, poderão implicar o pagamento de um valor adicional extra-comparticipação familiar (por exemplo, colónias de férias ou outros passeios). Em combinação com o utente e/ou responsável, o pagamento desse valor poderá ser efectuado no acto da inscrição, no final do mês ou ainda acrescido à mensalidade do mês seguinte.

4. Nos casos de utentes com comprovada carência económica existe, ainda, a possibilidade de pagamento faseado até ao máximo de três meses, mediante avaliação e parecer do técnico da área das ciências sociais e humanas a fundamentar a necessidade desse pagamento faseado.
5. Após pagamento de alguma actividade por parte do utente ou responsável, estes só serão reembolsados caso o aviso de desistência da participação na actividade seja realizado com a antecedência máxima de dois dias úteis. Em caso contrário, o utente ou responsável perderá o direito ao reembolso. No caso das colónias de férias, o prazo poderá ser superior, sendo essa informação divulgada no cartaz/folheto dessa actividade.
6. Para além das actividades de animação, lazer e cultura, este serviço inclui a aquisição de bens e géneros alimentícios, o pagamento de serviços e a deslocação a entidades da comunidade.

SERVIÇOS EXTRA-COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- **APOIO NA MEDICAÇÃO E CUIDADOS BÁSICOS DE SAÚDE**

1. O serviço de apoio na medicação inclui a gestão e/ou administração da terapêutica, estando, assim, dirigido a utentes que não tenham capacidade para efectuar essa gestão e/ou administração e/ou não tenham suporte familiar que assegure esse apoio.
2. Este serviço é assegurado no horário da prestação dos serviços de higiene pessoal e/ou distribuição das refeições.
3. Para que o apoio acima referido possa ser prestado, o utente e/ou responsável terão que obrigatoriamente facultar à Instituição toda a informação pertinente relativa à medicação prescrita pelo médico, posologia e formas de administração.
4. O colaborador que efectua esse apoio elabora o registo de serviço com indicação da medicação e dosagem administrada ao utente, bem como do colaborador responsável por essa gestão e/ou administração.
5. Nos casos em que a gestão da medicação é efectuada pelos familiares, cabendo apenas ao colaborador administrar a referida medicação, a instituição não assume qualquer responsabilidade por falta ou troca de fármacos.

6. Este serviço é cobrado de acordo com a tabela de preços prevista no nº7 da Norma XV do presente Regulamento.
7. A instituição pode, ainda, prestar no domicílio do utente outros cuidados básicos de saúde relacionados com a vigilância da tensão arterial e glicémia, aplicação de pomada/creme, pensos simples, etc., que serão igualmente cobrados extra-comparticipação familiar de acordo com tabela de preços que se encontra afixada no quadro de avisos localizada no piso 1.
8. Caso sejam prestados esse tipo de cuidados, o colaborador preenche um impresso com o tipo de serviço efectuado e material utilizado (ficha de intervenção cuidados básicos de saúde).
9. O pagamento desses cuidados básicos de saúde deverá ser efectuado na data de pagamento da mensalidade subsequente.

- **ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR**

1. O serviço de acompanhamento ao exterior a consultas e exames médicos pode ser prestado ao utente, nos casos em que não exista suporte familiar ou outro tipo de apoio, estando sempre dependente da avaliação e parecer do técnico da área das ciências sociais e humanas.
2. Trata-se de um serviço extra-comparticipação familiar, sendo cobrado de acordo com o valor/hora do colaborador responsável pela sua execução e com o número de km's referentes à deslocação realizada.
3. Por princípio, cabe ao responsável do utente efectuar esse tipo de acompanhamento e apoio.
4. Todo o apoio prestado neste âmbito é registado em impresso próprio com indicação do tipo de serviço efectuado, responsável pela sua execução e recursos utilizados. Esse impresso faz parte integrante do processo individual do utente.

- **ALUGUER DE AJUDAS TÉCNICAS**

1. A Instituição dispõe de um banco de ajudas técnicas constituído designadamente por cadeiras de rodas, andarilhos e tripés. Esses equipamentos serão colocados à

disposição do utente, mediante acordo de cedência, no qual se mencionarão, entre outros, a data de início da cedência, o valor diário do aluguer e as regras de utilização.

2. O precário dos equipamentos disponíveis para aluguer encontra-se afixado no quadro de avisos localizado no piso 1 da instituição.
3. O pagamento deste serviço deverá ser efectuado na data de pagamento da mensalidade subsequente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário desta Instituição:

a) Residir no concelho de Sintra, especialmente nas freguesias de Sintra (Santa Maria e S. Miguel, S. Martinho e S. Pedro de Penaferrim);
b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, ou outra idade, desde que o estado físico e mental o justifiquem;
c) Ser reformado ou pensionista;
d) Não apresentar qualquer patologia que ponha em risco a integridade física do próprio e/ou colaboradores prestadores dos cuidados.

NORMA VI

CANDIDATURA

1. O processo de candidatura a utente do Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição inicia-se com uma reunião destes, ou seus responsáveis com o técnico da área das ciências sociais e humanas a realizar às segundas ou quintas-feiras das 10h00 às 12h00.
2. No decorrer do atendimento são disponibilizadas informações sobre o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição e é efectuado um

levantamento das necessidades do candidato a fim de adequá-las aos serviços existentes.

3. Seguidamente é efectuado o preenchimento da ficha de candidatura onde são registados os dados de identificação do candidato, do responsável e de pessoa(s) próxima(s), motivo do pedido e os serviços solicitados.
4. Neste primeiro atendimento o candidato e/ou responsável são ainda informados da necessidade de entregar documentação para formalização da candidatura, nomeadamente:

a) Documentos de identificação:

- Cartão de cidadão ou bilhete de identidade do candidato e do responsável;
- Cartão de contribuinte do candidato;
- Cartão de beneficiário da Segurança Social do candidato;
- Cartão de utente do SNS ou de outros subsistemas de saúde a que candidato pertença.

b) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar desde que vivam em economia comum, nomeadamente rendimentos provenientes:

- Do trabalho dependente e independente (rendimentos empresariais e profissionais);

- De Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos).

- De Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- Bolsas de estudo e formação;

- Prediais (rendimentos definidos no artº 8 do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias

relativas à cedência de prédios ou de parte dele e aos serviços relacionados com essa cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida ao subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios).

- Capitais (rendimentos definidos no art.º 5 do código IRS, designadamente, os juros dos depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros)

- Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito de medidas de promoção em meio natural de vida).

c) Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação bem como outros documentos comprovativos da real situação do candidato e agregado familiar.

d) Comprovativo de despesas do candidato e do agregado familiar:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, acompanhados por receita/prescrição médica;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

e) Ao somatório das despesas referidas na alínea anterior, pode a Instituição definir um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG (SMN). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

f) Informação médica (impresso fornecido pela Instituição) com descrição sumária do estado de saúde do utente, medicamentos de uso continuado, alergias e restrições alimentares.

5. Declaração de autorização para a informatização dos dados pessoais para efeito da elaboração do processo do utente na resposta social.
6. Os documentos referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição no horário de funcionamento da mesma (das 08h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira).

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na selecção dos candidatos:
   a) Encontrar-se numa situação de dependência, por período temporário ou definitivo pontuação do critério: 10;
   b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários pontuação do critério: 9;
   c) Encontrar-se numa situação de risco ou isolamento pontuação do critério: 8;
   d) Viver numa situação de carência sócio-económica pontuação do critério: 7;
   e) Situação encaminhada pelo Instituto de Segurança Social ou outra entidade com quem a Instituição articula a sua acção pontuação do critério: 6;
   f) Transferência de resposta social pontuação do critério: 5;
   g) Residência na área de intervenção da Instituição: concelho de Sintra, especialmente nas freguesias de Sintra (Santa Maria e S. Miguel, S. Martinho e S. Pedro de Penaferrim) pontuação do critério: 4;
   h) Idade do candidato: 65 ou mais anos ou outra idade, desde que o estado de saúde físico ou mental o justifiquem; pontuação do critério: 3;
   i) Ter elementos de referência na LATI «Os Avós» pontuação do critério: 2.
   j) Antiguidade de sócio da Instituição pontuação do critério: 1.

2. Para cada um desses critérios é atribuída uma pontuação de um a dez conforme acima indicado bem como uma ponderação numa escala de um a cinco, do menos para o mais relevante.

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo técnico da área das ciências sociais e humanas, que exerce as funções de director técnico da Instituição, a quem compete propor à direcção da LATI «Os Avós» a decisão da admissão.
2. A admissão é sempre antecedida de visita domiciliária a realizar pelo técnico da área das ciências sociais e humanas.
3. No caso do candidato reunir as condições para se tornar utente do Serviço de Apoio Domiciliário, o mesmo e o seu responsável são informados, por escrito, dessa decisão através da recepção de carta de aceitação da candidatura.
4. No caso do candidato não se enquadrar nos critérios de selecção e priorização para poder usufruir dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós», o director técnico informa o candidato e responsável dessa situação, através de entrega de carta de não-aceitação da candidatura.
5. O candidato pode ainda reunir as condições para a admissão enquanto utente do Serviço de Apoio Domiciliário mas não existir, no momento, vaga comparticipada ou capacidade de resposta face a determinado serviço solicitado. Nesse caso, o candidato e o seu responsável são informados do motivo pelo qual o candidato ficará em lista de espera, bem como da posição que este passa a ocupar nessa lista.
6. Após decisão favorável sobre a admissão do utente é estabelecido um contrato de prestação de serviços entre a LATI «Os Avós» enquanto Instituição prestadora dos serviços e o utente e, caso seja necessário, com o familiar responsável ou representante legal.

NORMA IX

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O programa de acolhimento diz respeito ao período de adaptação do novo utente ao Serviço de Apoio Domiciliário e tem uma duração de quatro semanas.
2. Em cada uma das semanas será avaliado o modo como o utente se relacionou com os colaboradores.
3. Será igualmente avaliado o modo como o utente se adaptou a cada um dos serviços contratualizados. Essa informação é registada em impresso próprio para esse efeito, denominado programa de acolhimento inicial.
4. Caso seja detectada alguma situação de inadaptação, deverá ser identificada essa situação bem como as medidas adoptadas para a sua resolução.
5. Se a situação de inadaptação persistir e esgotadas todas as tentativas para a sua resolução é dada a possibilidade ao utente e/ou responsável, bem como à Instituição, de rescisão do contrato de prestação de serviços.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
    a) Ficha do utente, onde constam os seus principais dados de identificação;
    b) Ficha de candidatura onde constam os dados de identificação do candidato bem como os elementos de identificação e contactos do responsável, de familiares e de pessoas de referência do potencial utente, motivo do pedido, serviços solicitados e informações gerais sobre o nível de dependência do candidato;
    c) Contrato de prestação de serviços;
    d) Documentos de identificação do utente, solicitados no momento da inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário;
    e) Documentos comprovativos dos rendimentos do utente e do respectivo agregado familiar com quem viva em economia comum;

f) Documentos comprovativos das despesas do utente e do respectivo agregado familiar com quem viva em economia comum;

g) Informação médica (indicação do estado de saúde, medicação habitual, regime alimentar, alergias ou outros);

h) Inquérito sobre hábitos alimentares do utente;

i) Ficha de avaliação diagnóstica Serviço de Apoio Domiciliário;

j) Plano de acolhimento inicial do utente;

k) Lista de pertences do utente, onde consta o inventário dos bens entregues à guarda da Instituição, sendo assinada pelo utente e/ou responsável que procede à entrega dos bens, bem como pelo colaborador da Instituição que os recebe;

l) Plano individual do utente e respectivas monitorizações e avaliações;

m) Registos das ocorrências de situações anómalas;

n) Registos de visitas domiciliárias, atendimentos sociais, contactos telefónicos e diligências efectuadas pelo técnico da área das ciências sociais e humanas no âmbito da prestação de serviços.

2. O processo individual do utente é arquivado na LATI «Os Avós» em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.

NORMA XI

LISTA DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão do candidato por inexistência de vagas, este e/ou o seu responsável são informados dessa situação.
2. A inscrição na lista de espera é feita com base nos critérios de selecção e priorização referidos na norma VII.
3. A inscrição do candidato na lista de espera respeita a pontuação final obtida na avaliação dos critérios referidos no número 2 da norma VII.
4. Sempre que solicitado, o director técnico informa o utente e o seu responsável da posição do candidato na lista de espera.
5. Quando o candidato ou responsável informa já não estar interessado na sua inscrição/manutenção na lista, a Instituição arquiva o processo e actualiza a lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» está sediado na Avenida General José Estevão de Morais Sarmento, n.º 8, 2710–583 Sintra e as suas instalações são compostas por dois pisos.
2. O piso 1 é composto por:
   a) Duas salas de convívio, sendo uma delas especialmente dedicada aos trabalhos manuais e de costura;
   b) Secretaria;
   c) Sala reuniões/sala da direcção;
   d) Gabinete de serviço social;
   e) Duas instalações sanitárias adaptadas para utentes e dois wc para colaboradores;
   f) Gabinete de cuidados de saúde.
3. O piso zero é composto por:
   a) Sala de refeições para utentes e colaboradores
   b) Sala multiusos;
   c) Espaço exterior envolvente ao edifício;
   d) Cozinha;
   e) Lavandaria;
   f) Armazém e um pequeno espaço de apoio à cozinha;
   g) Despensa;
   h) Zona de vestiários dos colaboradores;
   i) Quatro WC para utentes;
   j) Um WC para colaboradores.

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da LATI «Os Avós» funciona de 2ª a 6ª feira, estando encerrado aos fins-de-semana e feriados.
2. Nos feriados acima indicados incluem-se todos os previstos no Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.
3. A Instituição encerra ainda no dia de Carnaval (3ªfeira), no dia 24 de Dezembro e no feriado municipal de 29 de Junho.
4. O horário de funcionamento inicia-se às 8h30m e termina às 17h00.

NORMA XIV

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade/comparticipação familiar, bem como os serviços extra-comparticipação familiar têm obrigatoriamente de ser pagos entre o dia 10 e 25 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, em numerário, em cheque à ordem da LATI «Os Avós», por transferência bancária, através do NIB a comunicar ao utente e/ou responsável ou ainda por débito directo.
2. Os serviços de cuidados básicos de saúde e aluguer de ajudas técnicas, embora se tratem de serviços extra-compartipação familiar, têm um carácter esporádico e, como tal, o seu pagamento deverá ser efectuado na data de pagamento da mensalidade subsequente.
3. Verificando-se o não pagamento pontual da mensalidade/comparticipação familiar no prazo referido no número um, o devedor entra em mora independentemente da interpelação, uma vez que se trata de uma obrigação com prazo certo (artº 805, nº2, alínea a, do Código Civil).Consequentemente são devidos juros civis, cuja taxa é de 4%, conforme o determina a Portaria nº291/09 de 08 de Agosto.
4. A ausência de pagamentos superiores a 60 dias da mensalidade faculta à Instituição o direito de suspensão temporária dos serviços, após ser realizada uma análise individual do caso pelo técnico da área das ciências sociais e humanas da Instituição.

5. A primeira mensalidade é paga no acto da formalização da admissão do utente, de acordo com os seguintes critérios:
   a) Até ao dia 15: totalidade;
   b) Dia 16 até ao final do mês: 50%.
6. O valor de inscrição/matrícula corresponde a 30% do valor da comparticipação familiar/mensalidade calculada. Este valor pode ser pago, por partes iguais, na primeira mensalidade e na mensalidade subsequente.
7. O valor da comparticipação familiar ou mensalidade é objecto de revisão anual por altura da renovação anual do contrato de prestação de serviços.

NORMA XV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A tabela de comparticipações familiares, calculada de acordo com a legislação e normativos em vigor encontra-se afixada no quadro de avisos localizado no piso 1.
2. De acordo com o disposto na Circular nº4 de 16/12/2014 e Anexo (a que se refere o artº 19) da Portaria nº196-A/2015, de 01 de Julho, que regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social, o cálculo do rendimento *per capita* (RC) do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. A prova do rendimento do agregado familiar (RAF) é feita mediante a apresentação dos documentos referidos na Norma VI - Candidatura - nº4, alíneas b) e c). A

prova das despesas mensais fixas (D) é feita mediante a apresentação dos documentos referidos na norma VI – Candidatura - , nº 4, alínea d.

4. De acordo com a circular nº4 de 16/12/2014, sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e, após serem efectuadas as diligências que se considerarem adequadas, pode a Instituição determinar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. Entende-se por «agregado familiar» o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco: casamento, afinidade ou outra situação assimilada, desde que vivam em economia comum.
6. A comparticipação familiar devida pela prestação dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o *Rendimento per Capita* (RC) do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela, respeitando sempre o referencial máximo de 75%, independentemente do número de serviços prestados.

Serviços	Percentagem a aplicar (%)
Fornecimento e Apoio nas Refeições	35% *1
Higiene Habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados)	0%
Higiene e Conforto Pessoal	20% ou 25% *2
Higiene Habitacional	5%
Tratamento da Roupa	5%
Cuidados de Imagem	0%
Confecção de Alimentos no Domicílio	0%
Transporte	2,5%
Actividades de animação e socialização	2,5%

*1 Quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas as refeições principais, poderá ser fornecida apenas uma refeição principal, sendo nesse caso aplicado uma redução de 2,5%;

*2 Nivel de dependência ligeiro: serviço prestado 1 vez por semana é aplicada a percentagem de 15% e 2 vezes por semana 20% ; nível de dependência modero a severo ou serviço prestado 3 a 5 vezes por

semana é aplicado a percentagem de 25%. Acresce 5% quando o serviço é prestado 2 vezes p/dia a utentes com elevado nível de dependência.

7. O utente e/ou responsável podem, ainda, contratualizar outro tipo de serviços extra-comparticipação familiar de acordo com os critérios e preços previstos na seguinte tabela:

Serviços extra-comparticipação familiar	**% a aplicar sobre o *Rendimento per Capita***
Apoio na medicação ▪ Administração da terapêutica ▪ Gestão e administração da terapêutica	 2,5% 5%
Cuidados de saúde	De acordo com precário afixado no piso um
Acompanhamento ao Exterior	De acordo com precário afixado no piso um
Aluguer de Ajudas Técnicas	De acordo com precário afixado no piso um

8. Na falta de apresentação dos documentos comprovativos dos rendimentos do utente e/ou agregado familiar é cobrada a mensalidade pelo máximo, não podendo esta, de acordo com o disposto na Circular nº4 de 16/12/2014, exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.
9. O custo médio real do utente do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se devidamente afixado em local visível no quadro de avisos localizado no piso 1.
10. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

NORMA XVI

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado na secretaria, contendo a indicação dos recursos humanos existentes na Instituição, categoria profissional e horário a cumprir.
2. Os organigramas institucional e funcional encontram-se afixados no quadro de avisos localizado no piso 1.

NORMA XVII

DIRECÇÃO TÉCNICA

1. A direcção técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, nos termos das normas XII e norma X do Guião Técnico da Direcção Geral da Acção Social, de Dezembro de 1996, e da Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome se encontra indicado no organigrama funcional da Instituição.
2. O director técnico responde perante a direcção da LATI «Os Avós» e é responsável pela organização e desenvolvimento dos serviços.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVIII

DIREITOS DOS UTENTES

São direitos dos utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou do respectivo responsável;

c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição;
d) À prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços contratados envolvam o fornecimento de refeições;
f) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados;
g) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
h) Ser informado sobre quais os regulamentos e normas vigentes;
i) Apresentar, ao director técnico, as sugestões e reclamações sobre o serviço prestado

NORMA XIX

DEVERES DOS UTENTES

São deveres dos utentes:

a) Colaborar com a equipa de serviço de apoio domiciliário, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do contratualmente estabelecido;
b) Satisfazer os custos da comparticipação familiar, de acordo com o previamente estabelecido;
c) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores prestadores dos cuidados e dirigentes da Instituição;
d) Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
e) Pagar a quota mensal de associado;
f) Comunicar as ausências que implicam suspensão temporária dos serviços;
g) Cumprir o regulamento e as normas contratualmente previstas;
h) Cumprir com os prazos previstos contratualmente para a denúncia do contrato de prestação de serviços.

NORMA XX

DIREITOS DA LATI «OS AVÓS»

São direitos da LATI «Os Avós»:

a) Exigir que os dirigentes, colaboradores e voluntários sejam tratados com respeito e dignidade;
b) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
c) Receber atempadamente a mensalidade/comparticipação familiar acordada;
d) Ver respeitado o seu património;
e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou responsável no acto da admissão;
f) Proceder à suspensão temporária e/ou total dos serviços, sempre que os utentes, de forma gravosa ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento ou quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

NORMA XXI

DEVERES DA LATI «OS AVÓS»

São deveres da LATI «Os Avós»:

a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente;
b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
c) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
d) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES

A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda. Em relação a estes últimos, será feita uma listagem dos bens entregues

assinada pelo utente e/ou responsável, bem como pelo colaborador que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do utente.

NORMA XXIII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Os cuidados/serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário ao utente podem ser interrompidos ou suspensos temporariamente por iniciativa deste ou do seu responsável nas seguintes situações:
   a) Férias do utente;
   b) Mudança temporária de residência, nomeadamente estadia em casa de familiar;
   c) Hospitalização/internamento do utente;
   d) Outra situação, desde que devidamente justificada pelo utente e/ou responsável e aceite pela Instituição.
2. Tem-se por justificada a ausência que, quando previsível, seja comunicada à Instituição com cinco dias de antecedência, e, quando imprevisível, seja comunicada no prazo de dois dias após a sua ocorrência, e que se fundamente nos factos acima indicados.
3. Na comunicação da ausência, o utente e/ou responsável devem indicar, sempre que possível, o período previsto de ausência.
4. O não cumprimento do disposto nos números anteriores determina que a ausência seja considerada injustificada. A ausência injustificada do utente por período superior a dez dias úteis seguidos fundamenta a resolução imediata do contrato de prestação de serviços pela Instituição, devendo tal resolução ser comunicada por escrito ao utente e/ou responsável.
5. A ausência, justificada ou injustificada, do utente ao Serviço de Apoio Domiciliário determina a suspensão da prestação dos serviços ou cuidados pela Instituição durante o período de ausência, não desonerando, porém, o utente e/ou o responsável das suas obrigações.

6. A ausência justificada do utente por período igual ou superior a 15 dias, dá lugar à redução do valor da mensalidade devida no mês seguinte em montante correspondente a 10% da mesma.

NORMA XXIV

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação e normativos em vigor, entre o utente, o seu familiar responsável ou representante legal, quando necessário, e a LATI «Os Avós», enquanto entidade prestadora dos serviços, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. No acto da celebração do contrato de prestação de serviços é entregue ao utente e familiar responsável ou representante legal um exemplar do presente regulamento, conforme estipulado na Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro, art.º 11, nº2.

NORMA XXV

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Qualquer das partes pode pôr termo ao contrato de prestação de serviços devendo, para o efeito, comunicar, por escrito, à parte contrária a sua intenção, com uma antecedência de 90 ou 30 dias, consoante seja a Instituição ou o utente e/ou responsável a fazê-lo, sobre a data do termo pretendido.
2. A Instituição pode ainda resolver o contrato de prestação de serviços, para além doutros casos previstos na lei, nas seguintes situações:
   a) Incumprimento das normas e regras previstas neste regulamento e no contrato de prestação de serviços;
   b) Inadequação dos serviços às necessidades do utente;
   c) Insatisfação e/ou inadaptação do utente aos serviços, tendo sido esgotadas todas as tentativas para a sua resolução.
3. O contrato de prestação de serviços caduca em caso de falecimento do utente e logo que tal facto seja comunicado à Instituição.

4. No caso de incumprimento do período de denúncia previsto no número um será cobrada a mensalidade na totalidade, acrescida da respectiva penalização, caso exista atraso no pagamento da comparticipação familiar.

NORMA XXVI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a LATI «Os Avós» possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado ao director técnico sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVII

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Caso sejam introduzidas alterações ao presente regulamento as mesmas serão comunicadas ao Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, até 30 dias antes da sua entrada em vigor, bem como aos utentes e responsáveis.

NORMA XXVIII

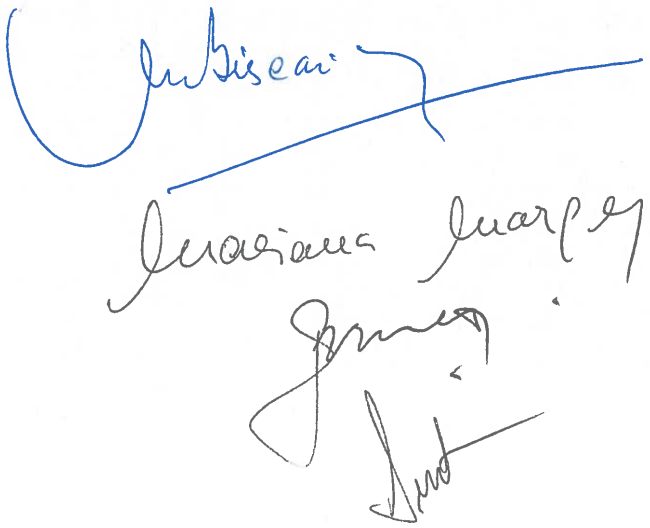
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão resolvidas pela direcção da LATI «Os Avós», tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXIX

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de direcção no dia 20 de Junho de 2016 com as alterações aprovadas em reunião de direcção em 27 de Março

de 2018 e, posteriormente, remetido para o Instituto da Segurança Social, entrando em vigor 30 dias após o envio para a Segurança Social (01/05/2018).

A Direcção: