

ASSOCIAÇÃO PROGRESSIVA DE SANTO ANTÓNIO DO ALVA

Fundada em 30.03.1966

Instituição Particular Solidariedade Social – IPSS (D.R. III Série, nº10, de 13.01.1994)

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Rua da Capela, n.º1  
Santo António do Alva  
3400-576 Penalva de Alva

Tel. 238 691 253  
apsaalva@sapo.pt  
<http://www.apsaa.pt>

## Conteúdo

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS .....	3
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	5
NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	5
NORMA 6ª - INSCRIÇÃO .....	5
NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO .....	5
NORMA 8ª - ADMISSÃO .....	6
NORMA 9ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES.....	6
NORMA 10ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE .....	7
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	7
NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO .....	8
NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA.....	8
NORMA 13ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	9
NORMA 14ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR .....	11
NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES .....	11
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	11
NORMA 16ª - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES.....	11
NORMA 17ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL .....	11
NORMA 18ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE .....	12
NORMA 19ª - HIGIENE HABITACIONAL.....	12
NORMA 20ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE .....	12
NORMA 21ª - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO.....	13
NORMA 22ª - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES / MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO.	13
NORMA 23ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA .....	13
NORMA 24ª - APOIO PSICOSSOCIAL .....	13

NORMA 25ª - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS CLIENTES; .....	13
NORMA 26ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA.....	14
NORMA 27ª - OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS .....	14
CAPÍTULO V – RECURSOS .....	14
NORMA 28ª - PESSOAL.....	14
NORMA 29ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA .....	14
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES .....	14
NORMA 30ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES .....	14
NORMA 31ª - DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS .....	15
NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	16
NORMA 33ª - NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS AOS CLIENTES .....	17
NORMA 34ª - NEGLIGÊNCIA/MAUS-TRATOS POR PARTE DAS COLABORADORAS.....	18
NORMA 35ª - NENGLIGÊNCIA/MAUS-TRATOS AOS CLIENTES FORA DA INSTITUIÇÃO .....	18
NORMA 36ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE .....	18
NORMA 37ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	18
NORMA 38ª - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE ..	19
NORMA 39ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....	19
NORMA 40ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	19
NORMA 41ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	19
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
NORMA 42ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	19
NORMA 43ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	20
NORMA 44ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES .....	20
NORMA 45ª - ENTRADA EM VIGOR.....	20

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Progressiva de Santo António do Alva, enquanto Instituição Particular Solidariedade Social, através de acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra estabelecido em 01 de abril de 2000, encontra-se mandatada para prestação do Serviço de Apoio Domiciliário, o qual é regido pelas normas que seguidamente se elencam.

### NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos normativos:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário 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 da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;

- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - k) Promover a intergeracionalidade;
  - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.
3. Esta resposta tem capacidade para 25 clientes de ambos os sexos, mas Acordo firmado com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra para apenas 15 clientes.

## NORMA 4<sup>a</sup> - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico (pagamento extra);
  - b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
  - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - d) Cedência de ajudas técnicas;
  - e) Apoio psicossocial;
  - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, incluindo a refeição ao fim de semana.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Vontade expressa do idoso e sua família em ser admitido como cliente;
- b) Idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos, excepcionalmente de outras idades, quando a saúde física e/ou mental justificarem;
- c) Não sofrer de doença impeditiva da frequência da resposta que possa prejudicar o normal funcionamento da IPSS;
- d) Parecer técnico da Diretora Técnica para análise e aprovação pela Direção.
- e) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

### NORMA 6ª - INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da IPSS das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Sempre que a capacidade de admissão não permita a admissão de todos os idosos inscritos, as admissões far-se-ão com os seguintes critérios de prioridade:
  - a) Situação economicamente desfavorecida;

- b) Situações de emergência social;
  - c) Frequência de outros serviços na instituição;
  - d) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;
  - e) Incapacidade por parte do idoso para satisfazer algumas necessidades básicas;
  - f) Risco de isolamento social;
  - g) Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos – subdividido em duas categorias não dependentes e parcialmente dependentes;
  - h) Residente na freguesia de Penalva de Alva e localidades limítrofes;
  - i) O cônjuge do idoso frequentar uma das respostas desenvolvidas pela instituição;
  - j) Possuir a data de inscrição mais antiga do Apoio Domiciliário.
2. Em caso de existirem vagas e não haver idosos residentes na freguesia em lista de espera, serão individualmente, consideradas propostas de admissão de idosos de outras freguesias limítrofes.

### NORMA 8ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta ou pessoalmente.
7. Em caso de haver vaga sem acordo do Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra a instituição estabelecerá os valores a aplicar por cada serviço, não ultrapassando o valor do custo real do cliente (valores disponíveis mediante consulta do anexo II).

### NORMA 9ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. O Programa de Acolhimento inicial dos novos clientes passa por um processo de integração do cliente sendo um período não superior a 30 dias. Neste período deve-se fomentar e facilitar os laços de amizade do novo cliente com as colaboradoras, permitindo assim um bom acolhimento. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## **NORMA 10<sup>a</sup> - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Do processo individual do cliente consta:
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**



## NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno de Segunda a Sexta-feira das 08h30 às 17h30, com exceção dos Sábados, Domingos e Feriados que funciona das 08h30 às 15h00.

## NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 (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.
    - 2.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
      - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
      - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
3. 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;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
5. Para clientes que não tenham Acordo com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra são aplicados os valores que constam no anexo II.

## NORMA 13<sup>a</sup> - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. 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:

Dias úteis		Fim de semana		Dias úteis + Fim de semana
N.º de serviços	Percentagem	N.º de serviços	Percentagem	Percentagem
2	40%	1	5%	45%
		2	10%	50%
		3	15%	55%
		4	20%	60%
3	45%	1	5%	50%
		2	10%	55%
		3	15%	60%
		4	20%	65%
4	50%	1	5%	55%
		2	10%	60%
		3	15%	65%
		4	20%	70%
5	50%	1	5%	55%
		2	10%	60%
		3	15%	65%
		4	20%	70%
6	50%	1	5%	55%
		2	10%	60%
		3	15%	65%
		4	20%	70%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor os clientes são avisados com 30 dias de antecedência.
6. É condição de aceitação da candidatura à resposta Social de SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.
7. A Resposta Social de SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo acordo de cooperação, que podem ser pagos, mediante valor a definir em cada caso.

## **NORMA 14<sup>a</sup> - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA 15<sup>a</sup> - PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou transferência bancária, pelo cliente, familiar ou responsável, salvo em situações excecionais, devidamente analisadas pela Direção;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## **CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 16<sup>a</sup> - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, lanche e sopa para o jantar. O horário da distribuição da refeição está compreendido entre as 11h30 e as 13h30.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Caso o idoso não queira a refeição, por motivo de ausência, deverá comunica-lo com a devida antecedência, no máximo até às 17h30 do dia anterior.

### **NORMA 17<sup>a</sup> - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. Os cuidados de saúde dos clientes são da responsabilidade dos familiares e/ou responsáveis dos clientes.
4. A responsabilidade no acompanhamento a consultas e exames médicos é da família do cliente. A instituição apenas assegura o transporte e acompanhamento em situações excecionais.

### NORMA 18ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente (até ao máximo de 5kg por semana).
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

### NORMA 19ª - HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (nomeadamente cozinha, quarto e casa de banho);
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

### NORMA 20ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

## **NORMA 21<sup>a</sup> - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

## **NORMA 22<sup>a</sup> - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES / MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

As colaboradoras da instituição podem fazer pequenas reparações/modificações no domicílio quando solicitado pelo cliente (como mudar lâmpadas, cortinados, mudar de sítio algum objeto).

## **NORMA 23<sup>a</sup> - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **NORMA 24<sup>a</sup> - APOIO PSICOSSOCIAL**

1. Em situações do cliente de Apoio Domiciliário necessitar de apoio psicológico o cliente, familiar ou pessoa responsável pelo cliente é que deverá providenciar a prestação deste serviço. O Apoio Domiciliário pode providenciar a consulta nesta área, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. O apoio social é prestado pela Diretora Técnica da instituição.

## **NORMA 25<sup>a</sup> - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS CLIENTES;**

A instituição pode vir a solicitar formação para a prestação de cuidados aos clientes, a qual poderá ser frequentada pelos familiares e cuidadores informais.

## NORMA 26ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

## NORMA 27ª - OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

Os clientes de Apoio Domiciliário têm oportunidade de fazer tratamento de fisioterapia, massagem, consultas de fisioterapia e auriculoterapia, tratamentos de enfermagem, não estando incluído na comparticipação familiar. O pagamento é feito a seguir à prestação do serviço.

## CAPÍTULO V – RECURSOS

### NORMA 28ª - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao serviço de Apoio ao Domicílio encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

### NORMA 29ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por algum membro da Direção.

## CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

### NORMA 30ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
  - i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
2. São deveres dos clientes:
- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio ao Domicílio na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio ao Domicílio e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## **NORMA 31<sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS**

1. Direitos dos funcionários:
- a) Exigir respeito pela sua identidade e personalidade;
  - b) Uma refeição por cada dia de trabalho realizado na instituição;
  - c) Utilizar o telefone, gratuitamente, por motivos de ordem particular ou de urgência;
  - d) Vencimento de acordo com a tabela salarial do sector;
  - e) Direito às férias, de acordo com a Lei, e são escolhidas intercaladamente, de forma a não prejudicar o normal funcionamento da instituição.



2. Deveres dos funcionários nos termos da Lei do Trabalho em vigor:
  - a) Devem ter uma higiene pessoal e imagem cuidadas, nomeadamente as unhas curtas e sem verniz;
  - b) Utilizar conduta discreta quando se dirigem aos clientes;
  - c) Usar calçado e vestuário adequados e confortáveis à realização das atividades;
  - d) Zelar pela segurança e privacidade do cliente;
  - e) Respeitar e tratar com urbanidade a instituição, seus representantes e clientes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam e entrem em relação com a entidade patronal;
  - f) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
  - g) Obedecer aos superiores hierárquicos, em tudo, o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
  - h) Guardar lealdade à instituição, assim como, dever de sigilo profissional, nomeadamente, não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou dos seus clientes;
  - i) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, particularmente, dos que lhe estiverem confiados;
  - j) Manter e aperfeiçoar permanentemente aptidões profissionais, designadamente, participando com interesse nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
  - k) Cumprir as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho;
  - l) Contribuir para maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
  - m) Deve ser pontual, comparecendo ao serviço no horário que lhe foi designado;
  - n) As faltas devem ser justificadas de acordo com a Lei.

## NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Ao 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. São deveres da Instituição:
  - a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

### **NORMA 33<sup>a</sup> - NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS AOS CLIENTES**

1. Os maus-tratos poderão ser cometidos com intencionalidade ou por negligência.  
Os maus-tratos intencionais são principalmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas, físicas, psicológicas, sexuais ou prejuízos patrimoniais.  
Os maus-tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, como por exemplo, não facilitar o convívio do cliente com a família ou pessoas para ele significativas, não dar a atenção devida aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração, que implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar.  
Os maus-tratos podem ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica.  
Para que exista uma boa intervenção é necessário compreender porque é que os clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.
2. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência a Diretora Técnica deverá:
  - Ouvir o cliente com toda a atenção e confirmar tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou;
  - Fazer perguntas que deem ao cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu. Evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”;
  - Mostrar que acredita nos factos;
  - Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da instituição;
  - Explicar ao cliente que, eventualmente, mas pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
  - Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
3. Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma Unidade de Saúde ou de Medicina Legal.  
Nestes casos o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão.
4. Os clientes ou os seus representantes devem apresentar queixa à Diretora Técnica.

## NORMA 34<sup>a</sup> - NEGLIGÊNCIA/MAUS-TRATOS POR PARTE DAS COLABORADORAS

1. Quando uma funcionária pensa ou suspeita que uma colega sua não corresponde às necessidades de um ou mais clientes (é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade), deve conversar com ela e posteriormente com o superior hierárquico.
2. Se vir um colega a maltratar um cliente:
  - a) Deve tentar acalmar o ambiente;
  - b) Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o tratar de forma humilhante nem tentar enfrentá-lo;
  - c) Se o comportamento do agressor se tornar violento e constitui uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir ajuda;
  - d) Deve comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível;
  - e) Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

## NORMA 35<sup>a</sup> - NEGLIGÊNCIA/MAUS-TRATOS AOS CLIENTES FORA DA INSTITUIÇÃO

1. É explicado ao cliente como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
  - a) As características da família;
  - b) O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
  - c) A qualidade do afeto;
  - d) O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
  - e) O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
  - f) A natureza e grau de limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

## NORMA 36<sup>a</sup> - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

## NORMA 37<sup>a</sup> - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **NORMA 38<sup>a</sup> - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

## **NORMA 39<sup>a</sup> - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

## **NORMA 40<sup>a</sup> - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Diretora Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

## **NORMA 41<sup>a</sup> - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 42<sup>a</sup> - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### NORMA 43<sup>a</sup> - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### NORMA 44<sup>a</sup> - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Os clientes estão assegurados por um seguro de responsabilidade civil da exploração de Lares e Centro de Dia (1301003B-30) por período de vigência com uma cobertura de 25.000,00€. A garantia é extensiva aos danos decorrentes de intoxicação alimentar, por alimentos e bebidas servidos e/ou confeccionados nas instalações onde é exercida a atividade do segurado.

### NORMA 45<sup>a</sup> - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Abril de 2017

Nota final – A cada cliente deve ser entregue ou facultado o acesso a um exemplar do presente regulamento.

## **ANEXO I**

Eu, ....., contribuinte n.º .....,  
na qualidade de cliente/familiar do cliente<sup>(\*)</sup> do Serviço de Apoio Domiciliário declara que  
tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de  
Funcionamento.

Declaro ainda não ter qualquer dúvida sobre o mesmo e comprometo-me em cumprir ou fazer  
cumprir todas as normas nele referidas.

....., ..... de ..... de 20.....

.....  
(Assinatura do cliente)

(\*) – Caso se trate de um familiar a assumir a responsabilidade do contrato, indique o nome e  
n.i.f. do cliente e o grau de parentesco.

## ANEXO II

1. Montante máximo da comparticipação familiar
  - 1.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
  - 1.2. Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.
  - 1.3. Custo médio real do cliente em 2016: \_\_\_\_\_
  
2. Valor da prestação de serviços para clientes extra acordo: (AGUARDO VALOR ATUALIZADO DO CUSTO MÉDIO REAL DO CLIENTE EM 2016 DA CONTABILIDADE)

N.º serviços	Dias úteis	Dias úteis + Fim de semana
1	20% =	30% =
2	40% =	60% =
3	45% =	65% =
4	50% =	100% =
5	50% =	100% =
6	50% =	100% =

NOTA: Em situações da prestação de serviço ser apenas a higiene habitacional ou tratamento de roupa a percentagem a ser praticada é de 10%.

3. Valor da prestação de serviços de transporte para utentes/clientes:

Destino	Valor
Avô	10,00€
Coimbra	55,00€
Oliveira do Hospital	10,00€
Sobral Cid	55,00€