



**ASSOCIAÇÃO SOCIAL, DESPORTIVA E RECREATIVA DE ARÍCERA**

*Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário*

ASDRA.SAD.DOC02

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

A Associação Social, Desportiva e Recreativa de Arícera (ASDRA), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), devidamente registada na Direção Geral da Ação Social sob o n.º94/2008, a folhas 86 verso e 87 do Livro n.º12 das Associações de Solidariedade Social, com sede em Arícera, concelho de Armamar, e neste ato representada pelo Presidente da Direção, Pe. Dr. Fernando Artur Marques Mergulhão Cardoso, tem como objetivo principal a promoção social da população em geral e como objetivo secundário a promoção de atividades de carácter desportivo, recreativo e cultural. Tem acordo de cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu, em 01 de dezembro de 2013.

A Visão da ASDRA é ser uma Instituição de referência, reconhecida pelo carácter inovador da sua intervenção qualificada e na promoção social da população em geral, e tem como missão desenvolver a sua intervenção baseada numa gestão sustentável e no trabalho de equipa para uma melhoria contínua dos serviços. Promover a manutenção e o desenvolvimento de competências geradoras de valorização pessoal e qualidade de vida, com vista à satisfação das necessidades da população, através de serviços personalizados. Os nossos valores são: Afetividade, Solidariedade, Dedicção, Responsabilidade e Acompanhamento. A ASDRA na sua intervenção social e comunitária tem como base a seguinte Política de Qualidade: Garantir a permanente qualificação dos Colaboradores de modo a assegurar o bom desempenho das suas funções; Fomentar a constante motivação dos Colaboradores, privilegiando o trabalho de equipa e as relações interpessoais; Contribuir para retardar ou evitar o internamento institucional do Cliente, possibilitando a permanência no seu meio habitual de vida; Garantir um serviço qualificado e competente de forma a satisfazer as necessidades, quer dos Clientes, Famílias, Colaboradores quer dos Fornecedores e População em Geral; Promover um sistema de comunicação aberto, simples e constante com os Clientes/Famílias, Colaboradores outras Entidades e Comunidade; e, Cumprir com os requisitos legais e normativos em vigor.

*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

## NORMA II

### Legislação Aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, 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 no:

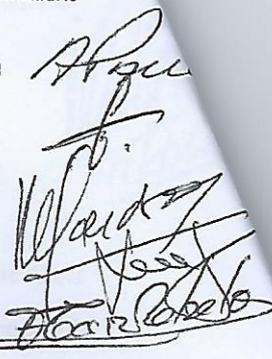
- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual dada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, as regras e as formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS;
- 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 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e o Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- 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 III

### Destinatários e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do SAD, os indivíduos e famílias, 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. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos Clientes e demais interessados;

- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa de todos os Clientes ou seus significativos ao nível da gestão da Resposta Social.



#### NORMA IV

##### Objetivos do SAD

1. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Promover a melhoria da qualidade de vida dos Clientes e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos Clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso à institucionalização;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos Clientes, sendo estes objetos 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 estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - i) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### NORMA V

##### Cuidados e Serviços

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:
  - a) Fornecimento e/ou Apoio nas refeições, nomeadamente o almoço, podendo, também, ser servidas outras refeições, mediante disponibilidade da ASDRA, respeitando as dietas com prescrição médica;

- b) Apoio e acompanhamento (preparação e/ou administração) de fármacos, quando solicitado pelo Cliente ou Familiar/Pessoa Significativa e prescritos pelo médico;
- c) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- d) Tratamento de roupas do uso pessoal do Cliente;
- e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- f) Apoio/Acompanhamento Social;
- g) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura;
- h) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- i) Aquisição de pequenos bens e serviços, quando necessário.

*A. F. F. F.*  
*M. J. J. J.*  
*J. J. J. J.*  
*T. J. J. J.*

2. O SAD pode assegurar ainda outros serviços, não abrangidos pela mensalidade nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte a cuidados de saúde e a entidades da comunidade.

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, feriados e fins-de-semana. Os que podem ser prestados aos dias úteis, são todos os serviços indicados nas alíneas do ponto 1 e do ponto 2 e aos feriados e fins-de-semana os indicados no ponto 1. alínea a), b), c) e eventualmente os serviços da alínea d).

4. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, feriados e fins-de-semana. Os que podem ser prestados aos dias úteis, são todos os serviços indicados nas alíneas do ponto 1 e do ponto 2, podendo ser prestado serviço de apoio domiciliário complementar aos feriados e fins-de-semana com os serviços indicados no ponto 1. alínea a), b), c) e eventualmente os serviços da alínea d) e excepcionalmente os da alínea e).

5. Estes serviços são aqueles que servem de base, para o cálculo da comparticipação familiar, segundo a tabela n.º 1, que consta na Norma XIII.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

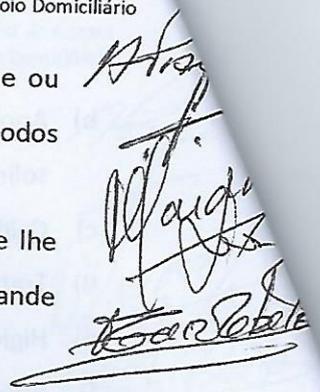
#### NORMA VI

##### Condições de Admissão

1. As condições de admissão no SAD são as seguintes:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;

- b) Serem indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de SAD;
- c) Ter apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Clientes em situação de grande dependência).



#### NORMA VII

##### Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
  - a) Situação social e/ou económico-financeira precária;
  - b) Impossibilidade de satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, independentemente da idade-Grau de dependência;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
  - d) Risco de isolamento social / pessoal / geográfico;
  - e) Conflito familiar / marginalização / exclusão;
  - f) Residência na União das Freguesias de Arícera e Goujoim;
  - g) Ser sócio da ASDRA;
  - h) Ordem de inscrição.

#### NORMA VIII

##### Processo de Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo de Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do Cliente;
- b) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
- c) Cartão de Contribuinte do Cliente;
- d) Cartão de Contribuinte da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
- e) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;

- f) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o Cliente pertença;
  - g) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente (quando se justifique);
  - h) Declaração assinada pelo Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - i) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, e outros comprovativos dos rendimentos da situação real do agregado familiar;
  - j) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar, tais como:
    - k.1) Comprovativo da renda de casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
    - k.2) Comprovativo de despesas com transportes;
    - k.3) Comprovativo das despesas com saúde e a aquisição de medicamentos, de uso continuado, em caso de doença crónica.
2. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios, referidos no número anterior, deverão ser entregues na sede da ASDRA, ou em situações que se justifique por e-mail.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

## NORMA IX

### Admissão

1. Recebida a inscrição, a mesma é registada e analisada pela Direção Técnica da ASDRA, a quem compete estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno e normas da ASDRA, e quando se justificar, elaborar a proposta de admissão e a submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o processo de Admissão a Direção Técnica e/ou a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao Candidato ou à Pessoa Significativa/Familiar no prazo de 8 (oito 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 da Direção Técnica 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. Tal facto é comunicado ao candidato a Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar, através de e-mail, carta ou contato telefónico.

## NORMA X

### Acolhimento

1. O Acolhimento dos Clientes rege-se pelo seguinte:
  - a) O acolhimento de novos Clientes é feito pela Direção Técnica da Resposta Social, ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente marcados;
  - b) Mediante a avaliação das necessidades expressas e com a colaboração do Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar, procede-se à elaboração de um Plano Individual de Cuidados, no qual constam os serviços a prestar, os recursos humanos e instrumentais;
  - c) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - d) Exposição 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;
  - e) Caso existam, realização do inventário dos bens que o Cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Cliente;
  - h) Elaboração, após 30 dias, da Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

*Handwritten signatures and initials:*  
Vest.  
Afaeryh  
Dandrg  
Tocor Skade

- i) Durante este período poderão aprofundar-se aspetos relativos à caracterização do Cliente e avaliar as suas necessidades de intervenção.
2. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma nova avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Cliente, de rescindir o contrato.

## NORMA XI

### Processo Individual do Cliente

1. No processo individual do Cliente deve constar:
  - a) Identificação e contacto do Cliente;
  - b) Data de início e fim da prestação dos serviços;
  - c) Identificação, morada e contacto telefónico da Pessoa Significativa/Familiar;
  - 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) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. O Processo Individual do Cliente deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do Cliente, ou durante as rotas de prestação de serviços, existem os Planos Individuais de Cuidados e os Registos Individuais de Cuidados que poderão estar na presença do Colaborador.
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## NORMA XII

### Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar e arquivado outro no respetivo Processo Individual do Cliente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo ser utilizadas adendas.

## NORMA XIII

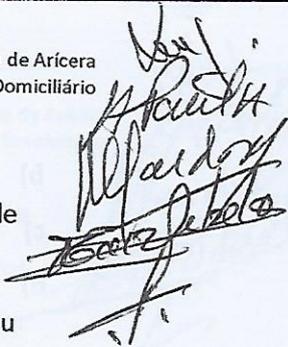
### Determinação de Comparticipações

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, que poderá ser entre os 40% (quarenta por cento) e os 75% (setenta e cinco por cento), de acordo com a tabela abaixo indicada. Todos os serviços são prestados dentro do horário de funcionamento.

N.º de Serviços (os referidos na Portaria 38/2013 SAD)	Dias úteis	Dias úteis + Feriados e Fim-de Semana
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	65%
6	60%	70%
6 ou mais	60% a 75%	
Transporte ao exterior: valor afixado no placar da receção da Associação em Local visível		

Tabela n.º 1 – Tabela de Comparticipações

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIV, 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, este 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 pela área da Segurança Social.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

5. Em caso de alteração à tabela em vigor serão comunicadas ao Cliente ou Pessoa Significativa, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### NORMA XIV

##### **Cálculo do Rendimento *Per Capita***

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

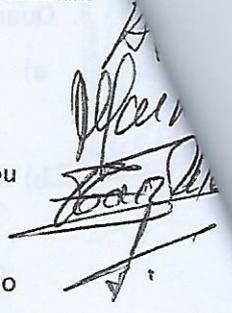
D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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 Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



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, diferença 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 da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
  - c) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) O Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.

## NORMA XV

### 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 e com o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.
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 podem ser 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 XVI

### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 (dez) do mês que respeita, nas instalações da Instituição, diretamente à Diretora Técnica ou a um membro da Direção ou a quem designado para os substituir, ou, também, poderá ser entregue ao Colaborador que for ao domicílio do Cliente, através de numerário ou cheque. Após o pagamento da participação familiar, será entregue, mensalmente, o respetivo recibo de quitação. O pagamento pode ser, igualmente, efetuado por transferência bancária, para o NIB a fornecer aos Clientes / Pessoa Significativa que o desejarem.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. A instituição poderá vir a suspender o fornecimento de serviços ao Cliente pela ausência de pagamentos superiores a sessenta dias, até este regularizar as suas mensalidades, podendo ser requerida uma análise individual do caso.

## CAPÍTULO III

### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

## NORMA XVII

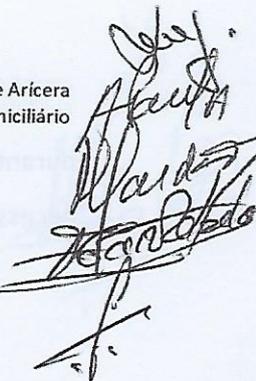
### Instalações

1. A ASDRA está sediada na Rua Fonte do Vale n.º 3, Arícera 5110-051 Armamar e as suas instalações são compostas por: área técnica e administrativa; área de refeições; área de higiene pessoal; área de tratamento de roupas e área de convívio.
2. Sempre que as atividades previstas no plano anual de atividades o justifiquem, a ASDRA possibilitará a sua realização no seu edifício, em espaços polivalentes ou em zona exterior.

## NORMA XVIII

### Regras de Funcionamento

1. No caso de um Cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os Colaboradores avisam de imediato a Diretora Técnica, para que, a mesma se reúna com a Pessoa Significativa e/ou família de modo a alertar para a situação. Se porventura a Equipa



detetar que esses maus-tratos advêm da família, informa a Direção que comunica à Polícia, Linha Nacional de Emergência Social, APAV, Linha do Cidadão Idoso ou outra autoridade julgada competente. Em caso de violência e fuga adota-se o mesmo procedimento. No caso de os familiares detetarem abusos ou maus-tratos por parte da ASDRA ao Cliente, este alerta deve ser comunicado à Diretora Técnica, sendo considerado uma reclamação à qual tem que ser dado seguimento adequado.

2. Sempre que a ASDRA julgar conveniente, estabelece parcerias com outras entidades, com vista à satisfação das necessidades e expectativas do Cliente. Poderá, ainda, promover ações de voluntariado com o mesmo intuito.
3. É permanentemente promovida a participação da família do Cliente, numa perspetiva de integração e conforto emocional.
4. Sempre que, durante uma visita, e na presença do Colaborador, se verificar a ocorrência de alguma situação em que a saúde do Cliente está em risco, ou o falecimento do mesmo, este deve contactar de imediato o INEM, informar a Diretora Técnica da Resposta Social e esta a Pessoa Significativa/Familiar.

#### **NORMA XIX**

##### **Depósito e Guarda dos Bens do Cliente**

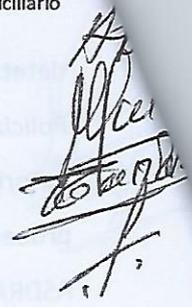
1. A ASDRA só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os Clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto no Processo Individual do Cliente.
3. O Cliente e/ou o seu significativo, deverá entregar a chave do domicílio no ato da sua admissão à Direção Técnica ou quem a estiver a substituir, esta entrega será registada na lista de bens, onde será assinada por quem entregar e por quem receber e a respetiva data de receção e de devolução pela ASDRA.

#### **NORMA XX**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O Horário de funcionamento do SAD é das 8h00 às 19h00 nos dias úteis e aos fins-de-semana e feriados, o serviço de apoio domiciliário complementar, o seu funcionamento é

durante o período da manhã, podendo ser alargado ou reduzido de acordo com as necessidades dos Clientes e a disponibilidade da ASDRA.



#### **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA XXI**

##### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento / transporte das seguintes refeições: uma refeição principal (sopa, prato do dia, fruta / sobremesa, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições como: pequeno-almoço, lanche e jantar, mediante disponibilidade da ASDRA ou salvo alteração no acordo de cooperação).
2. A ementa semanal é afixada em local visível no expositor do *hall* de entrada-receção, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos Clientes desta Resposta Social.
3. Em caso de regime de dieta, deve ser comunicado com antecedência. Tal não invalida, a apresentação da prescrição médica, para arquivo no processo individual do Cliente.
4. O horário da entrega do almoço é normalmente entre as 11h30 e as 13h30.

#### **NORMA XXII**

##### **Preparação e/ou Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação poderá ser preparada e administrada ao Cliente, respeitando as prescrições médicas, perante solicitação do Cliente ou Pessoa Significativa.
2. O SAD não se responsabiliza pela administração da medicação do Cliente nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, no entanto, poderá proceder à sua preparação em caixa adequada e individual.

#### **NORMA XXIII**

##### **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 de acordo com as necessidades do Cliente, se optar por este serviço diariamente, este é feito, preferencialmente, no período da manhã. Este poderá ser feito no domicílio do Cliente ou nas instalações da ASDRA.

#### NORMA XXIV

##### Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são o vestuário de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do Cliente.
2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida, durante a semana, pelos Colaboradores e entregue no domicílio do Cliente.

#### NORMA XXV

##### 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.
2. São efetuadas consoante a necessidade do Cliente e o contrato de serviço celebrado.

#### NORMA XXVI

##### Atividades de animação e socialização, designadamente, convívios, lazer, cultura, aquisição de bens e serviços e deslocação a entidades da comunidade

1. Aos Clientes é disponibilizado um Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal para todos os Clientes, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A organização de passeios ou deslocações promovidas pela ASDRA será comunicada pelos Colaboradores, com a devida antecedência, aos Clientes para que estes possam manifestar o seu interesse, ou não, em participar. Sendo que o seu transporte e acompanhamento estão a cargo dos Colaboradores, contudo, poderá existir custos, ou não, inerentes a estas atividades, que serão comunicados ao Cliente antecipadamente.
3. É sempre necessária a autorização da Pessoa Significativa/Familiar ou responsáveis dos Clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, sempre que são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

4. Durante os passeios os Clientes são sempre acompanhados por Colaboradores da ASDRA.
5. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do Cliente e, sendo possível, em articulação com a Pessoa Significativa/Familiar de referência. Estas aquisições são pagas, diretamente pelo Cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
6. A ASDRA dispõe de uma sala de convívio, onde os Clientes do SAD poderão conviver uns com os outros, ver televisão, ler os jornais e revistas e participar nas atividades dinamizadas.

*Alta*  
*Alfaro*  
*Alfaro*  
*Alfaro*

#### **NORMA XXVII**

##### **Acompanhamento e Transporte, a consultas e exames médicos**

1. Os Clientes desta Resposta Social são acompanhados a cuidados de enfermagem, consultas e exames médicos, preferencialmente por familiares, no caso de não ser possível, os Clientes poderão solicitar este serviço, que será efetuado sempre de acordo com a disponibilidade dos horários e serviços da ASDRA.
2. Em caso de urgência, recorre-se ao 112 ou aos serviços de saúde mais próximos e disponíveis.

#### **CAPÍTULO V**

#### **RECURSOS**

#### **NORMA XXVIII**

##### **Quadro de Pessoal**

1. O mapa dos Colaboradores afeto ao SAD, respetivos horários, conteúdo funcional e organograma, encontram-se afixados no expositor do hall de entrada. Todas estas informações são divulgadas ao Cliente / Pessoa Significativa aquando da candidatura do Cliente ou durante a primeira visita domiciliária.

#### **NORMA XXIX**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica é assegurada por um Técnico Superior, cuja sua identificação, formação e conteúdo funcional se encontram afixados no expositor do *hall* de entrada-receção.

2. Segundo a portaria 38/2013 do SAD compete à Direção Técnica o seguinte:

- a) Dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, recrutamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria e a qualidade da prestação de cuidados e serviços;
- b) Promover o cumprimento dos serviços contemplados no contrato de prestação de serviços;
- c) Zelar pelo bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança do Cliente;
- d) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, controlo e avaliação;
- e) Manter os ficheiros e os processos dos Colaboradores e dos Clientes atualizados;
- f) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- g) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- h) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Clientes;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes e informação fornecida pelos mesmos;
- j) Realizar reuniões, sempre que seja necessário, com o pessoal técnico e auxiliar;
- k) Reunir com a Direção sempre que uma das partes considerar necessário e/ou situações o exijam.

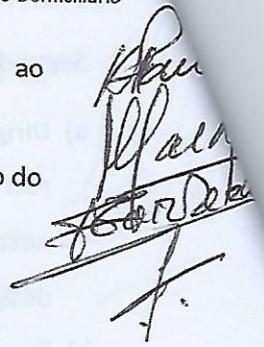
3. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção ou pela Animadora Cultural ou por outro Colaborador e/ou Técnico indicado pela mesma.

#### NORMA XXX

#### Ajudantes de Ação Direta

2. As Ajudantes de Ação Direta, do SAD devem possuir os seguintes requisitos:
  - a) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, por forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
  - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
  - c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Clientes,

- garantindo, sempre, a confidencialidade e sigilo das informações relativas ao Cliente ou à Resposta Social;
- d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do Plano Individual de Cuidados;
- e) Ter elevado sentido de responsabilidade.

Handwritten signature and stamp in the top right corner. The signature is written in black ink and appears to be 'J. Almeida'. Below the signature is a rectangular stamp with some illegible text and a date.

## CAPÍTULO VI

### DIREITOS E DEVERES

#### NORMA XXXI

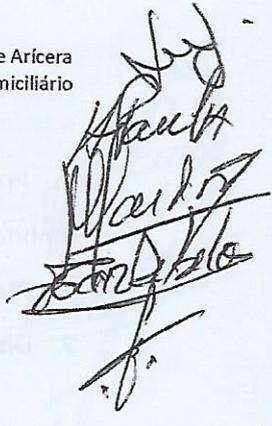
##### Direitos dos Clientes

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. 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;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratualizados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. O acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento das refeições;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Apresentar sugestões e/ou reclamações sobre o serviço, sempre que achar relevante à Diretora Técnica;
8. Ser informado de todas as alterações relativas ao funcionamento ou prestação de serviços do SAD.

#### NORMA XXXII

##### Deveres dos Clientes

1. Tratar com respeito e dignidade os outros Clientes, Colaboradores e dirigentes da ASDRA;



2. Colaborar com a equipa do SAD em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Comunicar, dentro do horário normal de funcionamento, e sempre que se justifique, quaisquer ocorrências, nomeadamente: ausências, alterações do seu estado de saúde, sobretudo aquelas que originem assistência médica e respetiva prescrição, incluindo dieta alimentar e qualquer alteração ao serviço;
4. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
6. Cumprir o Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços.

### NORMA XXXIII

#### Direitos da ASDRA

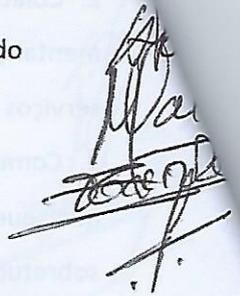
1. Exigir dos Clientes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
2. Ser respeitada;
3. Ser apoiada no exercício das suas funções;
4. Ser informada de qualquer ocorrência ou incidentes relacionados com o Cliente e Colaboradores;
5. Receber os valores acordados em contrato com o Cliente.

### NORMA XXXIV

#### Deveres da ASDRA

1. Divulgar a sua Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade;
2. Prestar os serviços referidos no presente regulamento interno e previamente contratados com o Cliente com qualidade e rigor;
3. Assegurar a confidencialidade dos dados e informações do Cliente;
4. Zelar pelo bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança do Cliente e Colaboradores;
5. Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
6. Organizar um processo individual do Clientes;

7. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Clientes, dentro do âmbito das suas competências;
8. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela Resposta Social;
9. Dispor de livro de reclamações, em suporte físico e eletrónico.



#### **NORMA XXXV**

##### **Direitos dos Colaboradores**

1. Acesso à frequência de ações de formação e orientação que sejam relevantes para um melhor desempenho dos serviços.
2. Direito a ser respeitado, quanto aos seus valores, crenças e dignidade.
3. Acesso ao material e equipamento necessário à realização dos serviços.
4. Dispor de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança.
5. Ter acompanhamento clínico, de acordo com o código de trabalho, por um Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a ASDRA.
6. Direito a receber o salário acordado no contrato de trabalho celebrado entre a ASDRA e o funcionário.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Deveres dos Colaboradores**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção Técnica e Direção da ASDRA.
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar as suas funções com zelo, competência, rigor e profissionalismo.
3. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ASDRA.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina das suas funções.
5. Guardar lealdade à ASDRA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus Clientes e Colaboradores.
6. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela ASDRA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
7. Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho.

8. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da ASDRA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confinados ou não.
9. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da ASDRA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
10. Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica de que tenham conhecimento.
11. Tratar os Clientes e visitantes, com respeito, dignidade e paciência, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
12. Respeitar a identidade pessoal e a intimidade dos Clientes/famílias, bem como os seus usos e costumes.
13. Respeitar a inviolabilidade do domicílio, não sendo permitido fazer alterações ou eliminar objetos sem prévia autorização do Cliente/família.
14. Responsabilizar-se pela segurança de chaves, ou outros objetos que lhe sejam confiados.

#### NORMA XXXVII

##### Direitos dos Voluntários

1. Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
2. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento;
4. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
5. Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
6. Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
7. Ser aplicado ao exercício das suas funções a Lei n.º 71/98, de 2 de Novembro, do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de Setembro e demais legislação aplicável.

#### NORMA XXXVIII

##### Deveres dos Voluntários

1. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
3. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;

4. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
5. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
6. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
8. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
9. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
10. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
11. Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
12. Cumprir mediante o exercício das suas funções a Lei n.º 71/98, de 2 de Novembro, do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de Setembro e demais legislação aplicável.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXXIX

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Sempre que o Cliente e ou pessoa próxima deseje interromper a prestação dos serviços, por motivos de férias, doença ou outros, deverá comunicar à Direção Técnica com 15 (quinze) dias de antecedência, salvo situações excecionais devidamente justificadas.
2. O pagamento da mensalidade do Cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 (quinze) ou mais dias consecutivos.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

#### NORMA XL

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. É possível cessar a prestação de serviços por iniciativa do Cliente, por denúncia do contrato por institucionalização ou por morte do Cliente, tendo este ou a Pessoa

Significativa/Familiar o dever de liquidar as prestações em atraso ou do período que usufruiu dos serviços contratados.

2. Por denúncia, o Cliente tem de informar a ASDRA, 15 (quinze) dias antes de abandonar esta Resposta Social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. Em caso de incumprimento do aviso prévio supramencionado, por parte do Cliente ou o motivo de rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 (trinta) dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente à mensalidade do mês corrente.

#### NORMA XLI

##### Sugestões e Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a ASDRA possui Livro de Reclamações, em suporte físico, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos sempre que desejado e também em formato eletrónico.
2. A ASDRA aceita e agradece, todas as sugestões, que conduzam à melhoria dos serviços prestados, as quais devem ser entregues à Diretora Técnica ou poderá fazê-lo online.

#### NORMA XLII

##### Livro de Registo de Ocorrências

1. A ASDRA dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências e passagem de informação, que surjam no funcionamento do SAD.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XLII

##### Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços, deverão informar os Clientes ou suas Pessoas Significativas sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar no ato de celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

#### NORMA XLIV

##### Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, prevalecerá a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### NORMA XLV

##### Entrada em Vigor

O presente regulamento entrou em vigor em 13/04/2023

Arícera, 26 de março de 2023

A Direção da ASDRA,

Francisco António Marques Vergalho Couto  
Armando Rebelo Rodrigues Paula  
Regina Maria Henriques Rute de Jesus Duarte  
Francisco de Carvalho Rebelo  
Belron de Jesus

ASDRA

*Alameda*  
*Wanda*  
*de Paula*  
ASDRA.SAD.IMPEOBA.PCO

.....

**Declaração de Conhecimento e Entrega do Regulamento Interno  
da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário**

A Sra. \_\_\_\_\_, Cliente da ASDRA do Serviço de Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, leu e compreendeu ou / compreendeu o que lhe foi lido, e, lhe foi entregue um exemplar, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Aríçera, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 202\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Cliente)