



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

**Associação de Cabeção de Solidariedade aos Trabalhadores Idosos**, é Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e de utilidade pública (IPSS), e como tal registada sob o n.º 66/85, a fls. 186, e v.º, do Livro 2 das Associações de Solidariedade Social em 19/9/1985, com estatutos publicados no DR, III Série, n.º 30, de 05 de Fevereiro de 1985, tem acordo de cooperação celebrado com Centro Distrital de Segurança Social de Évora, em 20/09/1990, com data de última revisão em 27/04/2011 para o Serviço de Apoio Domiciliário, de ora em diante designada abreviadamente por SAD ou ACSTI. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **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 no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º196-A/2015, de 01 de Julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º38/2013, 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 contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional de Cooperação);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### **NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente regulamento interno visa:

- 1-Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
- 2-Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura de serviços.
- 3-Sem prejuízo para as competências previstas na lei para os órgãos sociais, promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes, quaisquer que sejam a sua natureza jurídica, ao nível da gestão das respostas sociais.

##### **NORMA 4ª PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO**

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente- Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia do utente;



- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e coresponsabilização do residente ou representante, qualquer que seja a sua natureza, ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

#### **NORMA 5ª DESTINATÁRIOS**

São destinatários de SAD:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e a considerar individualmente pela Instituição.

#### **NORMA 6ª OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- d) Reforçar as competências e capacidades das famílias e dos outros cuidadores.
- e) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
- f) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização.
- g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA 7ª CUIDADOS E SERVIÇOS**

1-O SAD assegura, entre outros, a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação em função das necessidades dos utentes respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

2-O SAD, permite:

- a) A convivência social entre os utentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante<sup>1</sup>, qualquer que seja a sua natureza, no apoio ao utente.

3-O SAD pode proporcionar ainda outros serviços, com o custo a cargo dos beneficiários,<sup>2</sup> nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem, tratamentos de beleza e estética;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico, fisioterapia, conforme disponibilidade e nas condições publicitadas.
- c) Fornecimento de fraldas e /ou pensos;

---

<sup>1</sup> Representante legal e ou representante contratual.

<sup>2</sup> Cfr. Tabela de Valores.



- d) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- e) Materiais de enfermagem (algalias, sondas e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos. Etc.)
- f) Fisioterapia de reabilitação;
- g) Aluguer de aparelhos hospitalares;
- h) Oxigénio;
- i) Taxas moderadoras e outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado.

4-O SAD assegura, sempre que possível, assistência religiosa e espiritual.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 8ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SAD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas na NORMA 5ª.
- b) Ter residência no âmbito geográfico previsto nos Estatutos e no Acordo de Cooperação;
- d) Concordância do idoso na decisão de ingresso no SAD;
- e) Concordância do idoso /representante com os valores e identidade da Instituição.

### **NORMA 9ª INSCRIÇÃO/CANDIDATURA**

1-Para efeito de admissão, o candidato a utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante o fornecimento da informação, se possível, pela entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do candidato a utente e do representante<sup>3</sup>;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato a utente e do representante;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato a utente;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato a utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico atualizados comprovativo da situação clínica do candidato a utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do candidato utente e do agregado familiar (conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum);
- g) Declaração assinada pelo candidato a utente ou seu representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e direitos de imagem e atividades prosseguidas pelo SAD.

2-A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição no horário de expediente.

3-Em casos de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

4-O período de inscrição é permanente e comprova-se através de sistema de lista de espera nos termos da Norma 12ª deste regulamento.

5-O horário de atendimento para a candidatura corresponde ao horário de expediente: 9h-13h e das 14h-17h30m de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

---

<sup>3</sup> Caso seja representante legal, deverá juntar certidão judicial de sentença com trânsito em julgado de interdição/Inabilitação.



6-Em situação especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule e determine a tutela/curatela.

7-Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, e com urgência ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, permanecendo até à sua conclusão a admissão como provisória.

#### **NORMA 10ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1-São critérios de prioridade na admissão do utente:

- a) Constituir-se associado e ter as quotas em dia.
- b) A necessidade decorrente da vulnerabilidade económico-social, do grau de degradação das condições habitacionais, humanas e de isolamento.
- c) Da necessidade decorrente da inexistência de apoio familiar, ou do apoio familiar problemático, designadamente, quando motivado por desajustamento irreconciliável.
- d) A frequência de outros serviços sociais prestados pela Instituição.
- e) Ter sido trabalhador e/ou colaborador da Instituição.
- f) A naturalidade ou residência na vila de Cabeção.
- g) Naturais ou residentes em outras localidades.
- h) A antiguidade do pedido de candidatura.

2-A aplicação destes critérios, deve dar uma resposta prioritária aos casos mais graves, especialmente em situações sociais em risco de acelerar e/ou degradar o processo de envelhecimento, desde que devidamente fundamentados.

#### **NORMA 11ª**

#### **ADMISSÃO**

1-Recebida a candidatura ou o pedido de admissão, conforme for o caso, são os mesmos registados e analisados pela Direção Técnica da ACSTI a quem compete elaborar a proposta de admissão a apresentar à Direção. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2- É competente para decidir a admissão a Direção da ACSTI (salvo delegação de competências escrita na Diretora Técnica), deliberação que em regra terá lugar na primeira reunião seguinte à da conclusão do processo de inscrição.

3-Da deliberação anteriormente referida, será dado conhecimento ao candidato a utente e demais interessados, em regra, no prazo de cinco dias úteis, através de contacto telefónico ou atendimento presencial.

4-Depois de 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 nos termos previstos na Norma 14ª.

5-Em situação de emergência, com o parecer da Diretora Técnica e a autorização da Direção, a admissão será sempre considerada como tendo ocorrido a título provisório, nos termos previstos na Norma 9ª, nº7).

6-No ato de admissão, o utente e/ou seu representante, quando aplicável, procederá ainda:

- a)-Ao pagamento da 1ª mensalidade, celebrado o contrato de prestação de serviços e estabelecida.
- b)-À assinatura das seguintes declarações:
  - b.1)-Autorização para a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de Processo Individual de utente;
  - b.2)-Autorização para a divulgação da sua imagem para fins que visem a promoção da imagem da pessoa idosa no âmbito quer da sua estadia quer das atividades e finalidades prosseguidas em geral pela Instituição e em particular pelo SAD.



b.3) -Declaração onde figuram as regras de entrada/saída do utente na Instituição, nos termos da Norma 33ª, Nº 3.

b.4- Assinada listagem dos bens do utente e /ou declaração da sua inexistência nos termos da Norma 34ª.

#### **NORMA 12ª** **LISTA DE ESPERA**

1-Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em sistema de Lista de Espera e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, este facto qualquer prioridade na admissão para além da inerente antiguidade.

2-A existência de Lista de Espera e a posição que o candidato a utente ocupa é comunicada, por contacto telefónico, ao próprio ou seu representante no próprio ato, bem como as atualizações que ocorram.

3-A Lista de Espera poderá ser consultada pelo candidato a utente e /ou pelo seu representante nos serviços administrativos da Associação durante o horário previsto no nº5) da Norma 9ª.

#### **NORMA 13ª**

##### **ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES E PERÍODO DE ADAPTAÇÃO**

1-No caso de admissão do utente, e mais precisamente aquando do acolhimento do utente, o SAD prestará ao utente e/ou ao seu representante as informações sobre as características e regras de funcionamento do SAD, nomeadamente os colaboradores que mais se articulem com o utente, apresentados os demais utentes, vista às instalações, apresentado o programa de atividades do SADI, o regulamento interno, e nesta parte esclarecidos os aspetos mais relevantes no que respeita a direitos/deveres das partes, incluindo, as tabelas de comparticipação financeira e assinada a documentação necessária.

2-No ato de acolhimento, é ainda solicitado a apresentação de atestado médico comprovativo de que não sofre de doença infecciosa ou mental; e, caso sofra, comprovativo médico que certifique, de forma inequívoca, a ausência de perigo de transmissão e/ou que a doença mental está devidamente compensada, sem risco para integridade física-mental do próprio, dos outros Utentes, trabalhadores, colaboradores e para o regular funcionamento da resposta social.

3-Durante o período de adaptação, salvo acordo escrito em contrário, qualquer dos outorgantes pode denunciar o contrato sem aviso prévio e sem invocação de justa causa, nem direito a indemnização, salvo os consumos e mensalidades vencidas.

4-O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês, suscetível de ser prorrogado por mais dois períodos até ao máximo de 3 meses;

5-Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizado, sob a forma de Relatório<sup>4</sup>, uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato, sem invocação de justa causa, nem direito a indemnização, seja a que título for.

#### **NORMA 14ª** **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTES**

1-A ACSTI elaborará um processo individual para cada residente, com o respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam e sem prejuízo para a documentação prevista nas Normas 9ª e no nº 6) da Norma 11ª, designadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Identificação do Utente;
- c) Data de admissão;
- d) Identificação, contacto e cópias de documentos do familiar ou representante<sup>5</sup>;

<sup>4</sup> Arquivada no PC.

<sup>5</sup> Legal ou contratual



- e) Declaração do representante, contratual, por intermédio da qual, na impossibilidade ou insuficiência do valor a pagar pelo utente, assume a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas e demais encargos que decorram, por alguma forma, da frequência do utente no SAD, incluindo as atualizações da comparticipação familiar.
- f) Identificação e contacto do médico assistente;
- g) Identificação da situação social;
- h) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- i) Plano de Cuidados (PC)<sup>6</sup>;
- j) Registo de períodos de ausência prolongada<sup>7</sup>, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- k) Comprovativo dos rendimentos do utente;
- l) Exemplar do contrato de Prestação de Serviços;
- m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- n) Outros documentos.

2-O Processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, podendo ser consultado pelo utente, seu representante, sempre que o desejarem, mediante solicitação à Diretora técnica.

3-A instituição não se responsabiliza, nem tem acesso à chave do domicílio do utente.

4-Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

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

#### **NORMA 15ª**

##### **INSTALAÇÕES**

1-A ACSTI está sediada no Largo do Quarto da Eira s/n, 7490-094 Cabeção e as suas instalações são compostas por: Secretaria; 1 Gabinete Diretora Técnica; 1 Gabinete multiusos; 8 quartos triplos; 17 quartos duplos e 7 quartos individuais; Gabinete da vigilante; Sala de enfermagem; Consultório; Instalações sanitárias; 2 Salas de acolhimento de visitas e familiares; Cozinha, 2 Dispensas; 4 Refeitórios; Lavandaria; Rouparia; 3 Salas de convívio.

2-A ACSTI dispõe de espaços comuns e de outros de acesso reservado nomeadamente os quartos, enfermaria e sala de refeições.

#### **NORMA 16ª**

##### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1-O SAD funciona de 2ªfeira a 6ªfeira das 8h-13h 14h-17h, excepto feriados, nos serviços ao domicílio, as refeições são distribuídas todos os dias da semana.

2-O horário da Diretora Técnica encontra-se afixado em lugar visível de fácil acesso, sendo nos dias úteis no período das 9h-13h e das 14h –17h.

3-O horário da Secretaria funciona nos dias úteis no período das 9h-13h; 14h – 17h30m.

#### **NORMA 17ª**

##### **COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1-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

<sup>6</sup> Inclui as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PC.

<sup>7</sup> Entende-se que ausência prolongada decorre de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração familiar do utente e não se verifique por um período superior a 6 meses.



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 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-O cálculo do rendimento *per capita mensal* do agregado familiar<sup>8</sup> é realizado de acordo, com a seguinte, fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal.

RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Numero de elementos do agregado familiar.

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

- a)-Do **trabalho dependente**;
- b)-Do **trabalho independente** - rendimentos empresariais e profissionais.
- 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 (excepto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- f)-Prediais-rendimentos definidos no art.º 8º do Código do IRS, designadamente, 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.
- 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

<sup>8</sup> 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, nos termos previstos na lei.



âmbito das medidas de promoção em meio natural devida).

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 e permanente;
- c) **Despesas com transporte** até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As **despesas com saúde e a aquisição de medicamentos** de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação dos descendentes e outros familiares em ERPI.

5-À despesa referida na b),c) e d) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

#### **NORMA 18ª**

##### **PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS**

1-A **prova dos rendimentos** do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ ou outros documentos probatórios comprovativos da real situação do utente;

2-Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente até ao limite da participação familiar máxima<sup>9</sup>;

3-A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

#### **NORMA 19ª**

##### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES /PREÇÁRIO DAS MENSALIDADES**

1-O valor da participação familiar mensal devida pela permanência do utente em SADI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, **variável entre 40% a 75%** de acordo com os serviços prestados;

2-A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;

3-O valor da participação familiar exclui o valor referente aos serviços descritos no nº3) da Norma 4ª, nomeadamente medicamentos, fraldas, serviços de ambulância, serviços de transporte e serviços de acompanhamento, que serão pagos pelo utente, familiar ou responsável pelo mesmo.

4-A tabela de participações familiares, encontra-se afixada na ACSTI de forma visível e de fácil acesso, tendo as seguintes percentagens: 40% para o primeiro serviços solicitado, acrescentando 10% aos restantes serviços pretendidos. O serviço de acompanhamento médico tem uma percentagem de 5%, quando solicitado com outros serviços.

5-Não são aceites utentes para além do número de vagas protocoladas no Acordo de Cooperação com a Segurança Social.

#### **NORMA 20ª**

##### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1-As participações familiares, e respetiva tabela, são em regra, objeto de revisão:

- a) Anualmente, a efetuar o mais tardar entre Março/Abril de cada ano, mediante comunicação

---

<sup>9</sup> Não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, se outra solução não resultar da lei e/ ou dos regulamentos e orientações técnicas da entidade representativa da ACSTI, enquanto IPSS.



com 10 dias de antecedência ao utente ou respetivo responsável e implica uma **alteração automática à tabela em vigor**.

b) Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da sua definição, designadamente no rendimento per capita mensal.

c) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos (internamento em unidade hospitalar ou similar ou a permanência temporária do utente em casa de familiares), especialmente nos casos previstos no nº 3) da Norma 45ª.

2-As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.

#### **NORMA 21ª**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1-Nos termos previstos no nº 6) da Norma 11ª, a primeira mensalidade vence-se no momento da celebração do contrato de Prestação de Serviços; e as restantes no 1º dia útil do mês a que respeita; em caso de impedimento justificado, até ao final do mesmo mês, contra a emissão do respectivo recibo.

2-Caso o utente seja admitido a partir/ ou no do dia 15 do mês corrente ou no primeiro dia útil posterior aquele, apenas liquidará metade da mensalidade.

3-A mensalidade será paga, salvo acordo em contrário, nos serviços administrativos da ACSTI, durante horário de expediente.

4-O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente; extraordinariamente e de forma fundamentada, tal pagamento pode ainda ser feito no período *imediatamente* posterior à realização da prestação de serviços.

5-Em caso de mora, ou de imperfeição no pagamento até 30 dias, acresce, a título de indemnização, o valor correspondente a 10% da mensalidade;

6-Perante ausências de pagamento, ou imperfeição no pagamento superiores a trinta dias, a ACSTI, após uma análise do caso, sem prejuízo para a cobrança, inclusive coercitiva-judicial e aplicação da indemnização a que se refere o número anterior, poderá vir a suspender a permanência do utente em SAD e/ou a cessar, por incumprimento, e após audiência prévia do interessado e com base neste fundamento, o contrato de Prestação de Serviços.

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

#### **NORMA 22ª**

##### **ALIMENTAÇÃO**

1-O serviço de alimentação consiste no fornecimento e apoio nas seguintes refeições: almoço e jantar.

2-A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes de SAD;

3-As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 23ª**

##### **HORÁRIOS-REFEIÇÕES**

As refeições são distribuídas nos seguintes horários ao domicílio do utente:

Almoço	12:00 às 13:00
Jantar	17:30 às 18:00

#### **NORMA 24ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE CONFORTO PESSOAL**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado no mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados, pelo que os utentes devem



colaborar, na medida das suas possibilidades, nos procedimentos adotados, para o efeito, pelo SAD.

#### **NORMA 25ª**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pelas funcionárias no domicílio do utente. Caso seja contratualizado para os dias úteis, é prestado no mínimo uma vez por semana.

#### **NORMA 26ª**

##### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1-As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo SAD constam do Plano de atividades;

2-A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Instituição sob proposta da Direção Técnica;

3-Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos utentes e/ou família /responsáveis;

4-Desde que não exista qualquer limitação documentada, utente pode, querendo, efetuar passeios ou deslocações em grupo /ou individualmente.

5-Durante os passeios organizados pela instituição, os utentes são sempre acompanhados por funcionários.

6-Desde que possível, os utentes poderá participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições.

#### **NORMA 27ª**

##### **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, nomeadamente as definidas no Plano Individual de Cuidados

#### **NORMA 28ª**

##### **CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1-Os cuidados de Enfermagem ordinários são da responsabilidade do SAD.

2-Aos utentes, é facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde de Mora, devendo para tal proceder-se à alteração da respetiva residência;

3-Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e no seu total impedimento por colaboradores/trabalhadores;

4-Em caso de urgência, recorre-se preferencialmente aos serviços de saúde disponíveis: Centro de Saúde de Mora e Hospital do Espírito Santo em Évora, nos termos estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

#### **NORMA 29ª**

##### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

1-O SAD assegura a administração da medicação prescrita.

2-O Utente não pode automedicar-se.

#### **NORMA 30ª**

##### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1-Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas o SAD pode providenciar a sua aquisição mas também cedência de produtos de apoio. Caso a ACSTI não disponha do(s) produto(s) que o utente necessita poderá recorrer nomeadamente junto de unidades de saúde da área de abrangência, de outras IPSS que disponham de “bancos de produtos de apoio” ou de ajudas técnicas para usufruto dos utentes, em condições a determinar, caso a caso.

2--Quando necessário, o utente, pode, querendo, solicitar apoio para a aquisição de produtos de apoio junto dos serviços da Segurança Social, mediante prescrição médica.



3-A aquisição de fraldas e similares é da responsabilidade do utente.

#### **NORMA 31ª**

#### **OUTROS SERVIÇOS**

1-**Imagem:** Com a admissão do utente, este autoriza ainda a ACSTI a usar a sua imagem nos termos previstos na alínea b.2, do nº 6) da Norma 11ª.

2-**Transporte:** A ACSTI dispõe de transporte próprio para os utentes do SAD, seja a consultas, seja a exames médicos, seja para qualquer outra finalidade.

#### **NORMA 32ª**

#### **RELAÇÃO DE BENS: DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS**

1-A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, assim como a chave do seu domicílio, que os utentes entreguem à sua guarda e que constem de uma relação reduzida a escrito que na qual se discriminem os bens (valor, estado de conservação) subscrita pelos próprios e ou /responsável e por representante credenciado da instituição, em que é entregue uma cópia desta relação ao utente ou representante legal.

2-Esta relação é arquivada junto ao processo individual do utente;

3-Os custos decorrentes da conservação e da guarda dos bens descritos no nº 1), são da exclusiva responsabilidade do utente.

4-A relação a que alude no nº 1), é atualizada sempre que ocorram fatos que o justifiquem, devendo essa atualização ser sempre validade pelo utente ou pelo seu representante.

#### **NORMA 33ª**

#### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS E OUTROS**

1-Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;

2-Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio, assinado em duplicado pelo representante da instituição e pelo utente ou seu representante legal, em documento próprio.

3-Quando o utente estiver impossibilitado de gerir a sua pessoa e os seus bens, a ACSTI providenciará, primeiro junto de familiares e em último recurso, junto do Ministério Público, a nomeação de um representante legal, a título de curador/tutor.

4-Em situação de urgência e apenas em quanto tal situação se mantiver, será nomeado um gestor de negócios que atuará por conta e no interesse do utente.

### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

#### **NORMA 34ª**

#### **QUADRO DE PESSOAL**

1-O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, de acesso público, obedece aos conteúdos de ratios previstos nos normativos legais em vigor e contém a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido nos termos da legislação em vigor e acordos de cooperação aplicáveis e é parte integrante deste regulamento para todos os legais efeitos.

#### **- Diretor(a) Técnico(a):**

Dirigir o funcionamento da Instituição dentro das regras definidas pela Direção, coordenando e supervisionando as Atividades dos colaboradores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento;

Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;

Supervisionar semanalmente as ementas e participar na sua elaboração com a Nutricionista, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;



Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

Promover reuniões de trabalho com os clientes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida da Instituição;

Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;

Agendar reuniões de trabalho com a sua Equipa Técnica;

Auscultar os colaboradores no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado pelos mesmos;

Fomentar a participação dos clientes na vida diária da Instituição;

Supervisionar o mapa de serviços da Instituição;

Propor a admissão de novos colaboradores, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;

Propor a contratação eventual de novos colaboradores, na situação de faltas prolongadas;

Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da Instituição, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;

Providenciar para que o pessoal ande convenientemente fardado e identificado;

Marcar/gerir as férias da Equipa Técnica e elaborar o respetivo mapa de todos os colaboradores;

Elaborar o plano anual de Atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;

Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;

Atender clientes e seus familiares com o intuito de resolver situações relacionadas com a sua vivência na Instituição;

Manter a Direção da Instituição informada sobre o funcionamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões atinentes às respostas sociais e aos seus clientes;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**- Animador(a) Sociocultural:**

Investigar, integrado numa equipa multidisciplinar o grupo alvo e o seu meio envolvente, diagnosticando e analisando situações de risco e áreas de intervenção sob as quais atuar;

Promover Atividades que visam a manutenção, presunção e o desenvolvimento das componentes físicas e psicológicas do cliente;

Fomentar a integração holística do ser-humano nas suas vertentes biopsicossociais;

Fomentar a vivência harmoniosa do cliente com o meio circundante;

Fomentar a estimulação multissensorial inerente aos pressupostos da aprendizagem;

Elaborar e cumprir o PADAP;

Participação em reuniões multidisciplinares;

Realizar diagnósticos anuais e participar na elaboração, monitorização e avaliação dos PI's e PIC's;

Planear, organizar e promover/ desenvolver actividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio;

Colaborar com a equipa multidisciplinar no exercício da sua profissão;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**- Médico(a):**

Prestar cuidados de saúde primária aos clientes;

Consultar periodicamente os clientes;

Avaliar e intervencionar em situações patológicas da vida dos clientes;

Assegurar as actividades na promoção de saúde e prevenção da doença dos clientes;

Atuar na progressão e cura de patologias nos clientes encaminhando quando necessário para cuidados diferenciados;

Estabelecer tipos de dietas/restrições para os clientes que necessitem de uma alimentação diferenciada;

Encaminhar para a nutricionista os clientes quando necessário;

Colaborar com a equipa multidisciplinar no exercício da sua profissão;

Participação em reuniões multidisciplinares;

Realizar diagnósticos anuais e participar na elaboração, monitorização e avaliação dos PI's e PIC's;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**- Enfermeiro(a)s:**

Prestar cuidados de enfermagem aos clientes;



Administrar medicamentos e tratamentos prescritos pelo Médico;  
Colaborar com a equipa multidisciplinar no exercício da sua profissão;  
Participação em reuniões multidisciplinares;  
Realizar diagnósticos anuais e participar na elaboração, monitorização e avaliação dos PI's e PIC's;  
Preparar toda a medicação dos clientes que contratualizam esse serviço;  
Organizar e arquivar no processo clínico os documentos/informação respetivos a cada cliente;  
Consultar periodicamente os clientes;  
Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**Escriturária:**

Efetuar atendimentos e respetiva triagem na resolução de problemas e passagem de informação;  
Elaborar e controlar os contratos de admissão do pessoal, acompanhando a sua validade e efetuando o registo de todas as ocorrências;  
Gerir contas-correntes de fornecedores e utentes, faturação e pagamentos;  
Recebimento das participações dos utentes;  
Organizar documentação contabilística, administrativa e de recursos humanos;  
Estabelecer a ligação com as entidades bancárias, nomeadamente realizar depósitos, requisitar cheques, realizar transferências bancárias entre contas da associação e efetuar conciliação bancária;  
Tratar da correspondência;  
Classificar e arquivar documentos;  
Articular com a contabilidade;  
Articular com a Encarregada Geral;  
Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretora Técnica/Direção;  
Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**-Encarregado(a) Geral:**

Promover a integração de cada utente nas rotinas da Instituição, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas nos Regulamentos Internos;  
Coordenar e orientar a atividade dos colaboradores sob a sua responsabilidade;  
Desenvolver a sua atuação em estreita articulação com a Diretora Técnica;  
Atuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os clientes;  
Agendar reuniões de trabalho com a sua equipa;  
Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços;  
Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos utentes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas;  
Fornecer os bens necessários para as refeições determinadas, verificando a sua qualidade, confeção e distribuição de acordo com o horário e as ementas estabelecidas;  
Fornecer os produtos de alimentação, limpeza e outros nas melhores condições de qualidade e economia;  
Fazer as encomendas aos respetivos fornecedores e conferir as entregas;  
Verificar as condições em que são conservados os produtos de alimentação e limpeza, bem como a manutenção de *stock*;  
Zelar pela manutenção, conservação, limpeza e arranjo de todas as instalações;  
Apresentar à Diretora Técnica a lista de material que considere necessário ao bom funcionamento do equipamento e ainda daquele que por desgaste ou inutilização necessite ser substituído;  
Controlar/gerir mensalmente, toda a medicação dos clientes fazendo a devida articulação com a farmácia;  
Orientar o trabalho dos colaboradores a seu cargo de forma articulada, rentabilizando os recursos disponíveis;  
Elaborar mapas de trabalho das equipas e entregar à Diretora Técnica/ Direção;  
Prever eventuais faltas ao trabalho, procurando e implementando soluções para a minimização do problema e dando dos factos imediato conhecimento aos seus superiores;  
Marcar/gerir as férias dos colaboradores a seu cargo;



Transmitir à Diretora Técnica toda a informação relativa ao funcionamento da instituição.  
Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**-Ajudantes de Ação Direta:**

Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde, que não requeiram conhecimentos específicos, segundo as instruções recebidas;

Assegura as refeições aos clientes;

Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;

Responsabilizar-se pela higiene e arrumação dos quartos/domicílio dos clientes;

Substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

Colaborar nas Atividades de animação/ocupação dos clientes;

Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior quando necessário;

Acompanhar, vigiar e prestar apoio aos clientes;

No Serviço de Apoio Domiciliário providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade no domicílio dos clientes;

Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Encarregada Geral/Diretora Técnica;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ;

Outras funções necessárias para zelar pelo bem estar dos clientes.

**-Empregadas Auxiliares:**

Proceder à limpeza, arrumação e desinfecção dos vários espaços da instituição;

Assegura o transporte de alimentos e outros artigos;

Serve refeições;

Cooperar com a ajudante de acção direta;

Acompanhar, vigiar e prestar apoio aos clientes;

Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Encarregada Geral/Diretora Técnica;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ;

Outras funções necessárias para zelar pelo bem-estar dos clientes.

**- Cozinheiras:**

Cooperar na elaboração de ementas;

Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;

Receber e acondicionar os géneros alimentares na despensa e despensa de frios;

Preparar e confeccionar as seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;

Preparar as embalagens térmicas das refeições para serem distribuídas no domicílio dos clientes;

Confeção de refeições para pessoas com necessidades especiais;

Servir as refeições;

Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do Ajudante de Cozinha;

Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Encarregada Geral/Direção;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ.

**- Ajudantes de Cozinha:**

Apoiar a preparação e confeção das refeições;

Distribuir as refeições;

Dar apoio ao serviço de refeitório;

Preparar as embalagens térmicas das refeições para serem distribuídas no domicílio dos clientes;

Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos;

Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Encarregada Geral/Direção;

Cumprir e contribuir para a melhoria contínua do SGQ

**-Motorista:**

Conduzir viaturas ligeiras/pesados de passageiros;

Garantir o bom funcionamento, manutenção e higiene do veículo;

Informar a Encarregada Geral quanto à necessidade de intervenções mecânicas e obrigações legais nas viaturas em circulação;



Garantir o abastecimento de combustível nas viaturas;  
Garantir o transporte de pessoas e mercadorias afetas à Associação;  
Zelar pelo cumprimento das normas legais em vigor;  
Manter a ordem e bom ambiente, usando de linguagem adequada, no decorrer do transporte de pessoas;  
Garantir o transporte de refeições para os equipamentos escolares;  
Fazer um estudo e planeamento prévio dos percursos a efetuar em passeios e visitas;  
Registar no livro de ocorrências os factos significativos (estado do veículo, estragos existentes, avarias, etc.)

2- A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção, a qual será efetuada mediante os perfis profissionais necessários para o exercício das funções a serem desempenhadas.

#### **NORMA 35ª**

#### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1-A Direção Técnica do SAD compete a um técnico, habilitado nos termos da lei<sup>10</sup>, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar de acesso fácil e visível, e que tem responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

2-Sem prejuízo para o referido no número anterior, cabe ainda ao Diretor Técnico:

- a) Promover as reuniões técnicas com o pessoal e com os residentes, nomeadamente para a preparação de atividades a desenvolver.
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

3-A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por Encarregado de Serviços Gerais ou equiparado.

#### **NORMA 36ª**

#### **DIREITOS DO PESSOAL E VOLUNTÁRIOS**

1-Os direitos do pessoal constam quer dos respetivos contratos de trabalho, quer do código de contrato de trabalho e demais legislação e regulamentos aplicáveis.

2-A ACSTI, enquanto IPSS, é entidade promotora de voluntariado.

3-Os direitos dos voluntários constam de legislação específica, particularmente dos artigos 7º e 8º da Lei 71/98, de 3 de Novembro regulamentada pelo DL 389/99, de 30.09 e demais legislação aplicável.

#### **NORMA 37ª**

#### **DEVERES DO PESSOAL E VOLUNTÁRIOS**

1-Os deveres do pessoal constam quer dos respetivos contratos de trabalho, quer do código de contrato de trabalho e demais legislação e regulamentos aplicáveis.

2-A ACSTI, enquanto IPSS, é entidade promotora de voluntariado.

3-Os deveres dos voluntários constam de legislação específica, particularmente dos artigos 7º e 8º da Lei 71/98, de 3 de Novembro regulamentada pelo DL 389/99, de 30.09 e demais legislação aplicável.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **OUTROS DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 38ª**

#### **DOS DIREITOS DOS UTENTES**

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal, imagem, reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A garantia da qualidade dos cuidados que lhe são prestados;

<sup>10</sup> Cfr. Artigo 8º da P. 38/2013, de 30.01



- c) Ser tratado com consideração, reconhecido na sua dignidade e respeito, seja pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, seja pelo seu percurso de vida;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, afetivas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Ao respeito pela sua autonomia na gestão do seu património, e quando solicitado pelo utente, com o apoio da Instituição;
- g) À participação e convívio familiar e comunitário, incluindo, a participação em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) Aceder a elementos de carácter lúdico, audiovisuais, de leitura, assim como a festas, passeios e visitas;
- j) A participar na tomada de decisões referente à resolução dos seus problemas;
- k) A gozar férias junto de familiares, sem quaisquer restrições de tempo desde que avise previamente, mantendo o pagamento da mensalidade que compete nos termos deste Regulamento;
- l) À inviolabilidade da correspondência;
- m) À liberdade de escolha;
- n) À liberdade de expressão;
- o) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- p) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- q) A receber assistência espiritual e religiosa.

#### **NORMA 39ª**

#### **DOS DEVERES DOS UTENTES**

São deveres dos Utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades e não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Em caso de novas necessidades, proceder-se-á à revisão do contrato de prestação de serviços.
- b) Proceder ao pagamento, pontual e perfeito, da mensalidade a que se alude na Norma 19ª, ou de qualquer outra importância em dívida;
- c) Cumprir com os horários estabelecidos;
- d) Tratar com respeito e dignidade os funcionários, demais utentes, voluntários e dirigentes da ACSTI.
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Observar o cumprimento deste Regulamento, do contrato de Prestação de Serviços, bem como de outras decisões/diretivas relativas ao seu funcionamento;
- h) Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no SAD em particular e na ACSTI em geral que ponham em causa a privacidade dos demais utentes e /ou funcionários, bem como, a credibilidade, o prestígio e a confiança na instituição, incluindo, a sua orgânica e funcionamento, sendo-lhe, nomeadamente, vedado efetuar quaisquer reproduções, cópias ou distribuição de documentos/informações que não lhe respeitam.
- i) Comunicar por escrito à Direção, com pelo menos 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporário e com pelo menos 30 dias quando pretender cessar o contrato de prestação de serviços, terminando a sua permanência na Instituição;
- j) Zelar pela organização dos espaços que lhe são atribuídos para guardar os seus objetos pessoais e das áreas comuns, incluindo do quarto em que esteja alojado.

#### **NORMA 40ª**

#### **DIREITOS DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES**

1-São direitos dos familiares e/ou representante<sup>11</sup> do Utente:

---

<sup>11</sup> -Legal ou contratual



- a) Acompanhar o cumprimento deste Regulamento e demais contratos e diretivas associadas ao utente representado;
- b) Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto do SAD.
- c) Apoiar utente e/ou seu representado;
- d) Levar e responsabilizar-se pelo utente em gozo de férias e/ou em saídas espontâneas, sempre que o desejarem e tal seja aconselhável.

#### **NORMA 41ª**

#### **DEVERES DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES**

1- São deveres dos familiares/representantes, entre outros:

- a) Respeitar o funcionamento do SAD e cumprir com as obrigações decorrentes da sua qualidade qualquer que seja a sua natureza.

#### **NORMA 42ª**

#### **DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1- São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida e respeitada a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e gestão e plena capacidade contratual, incluindo, o direito de livremente estabelecer a sua organização interna;
- b) À corresponsabilização 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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com as condições vertidas no contrato de prestação de serviços, ou noutra qualquer contratualização, bem como, nas demais decorrentes do ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Exigir o pagamento pontual e perfeito ao utente e /ou seu representante ou familiar (se for caso disso), da comparticipação, bem como de qualquer outra importância financeira exigível em razão da estadia do utente em SAD;
- f) Ao direito de suspender/interromper ou cessar a prestação de serviços, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, bem como os conteúdos contratualizados, de forma muito particular, quando ponham em causa a sua segurança e ou dos demais, 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 e o bom nome da própria Instituição;
- g) Proporcionar atividades de índole religiosa e espiritual dada a identidade da Instituição.

#### **NORMA 43ª**

#### **DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1- São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos Utentes 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, à existências de condições materiais e ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- d) Fornecer a cada Utente/ Familiar/ responsável, um exemplar quer deste Regulamento, quer do contrato de Prestação de Serviços;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes e de Sistema de Avaliação do Desempenho;
- f) Manter os processos dos Utentes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
- h) Proporcionar, quando possível, atividades de índole religiosas e espiritual.
- i) Fazer cumprir os direitos dos utentes, dos seus familiares e /representantes, previstos neste regulamento.

#### **NORMA 44ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**



1-O mais tardar até ao acolhimento do utente em SAD, é celebrado, por escrito, um contrato de Prestação de Serviços com o Utente e/ ou seus familiares/terceiros, estes, porém, na qualidade de “representantes contratuais”<sup>12</sup>, do qual constarão, as condições essenciais relativas à permanência do utente no SAD, nomeadamente os direitos e obrigações das partes e o valor da comparticipação familiar.

2- No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade.

3- Do contrato e do regulamento interno de funcionamento é entregue um exemplar a cada um dos outorgantes, ou em alternativa, enviado por correio eletrónico e arquivado outro no Processo Individual do Utente.

4- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes outorgantes.

#### **NORMA 45ª**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1- A ausência do utente do SAD para gozo de férias opera uma suspensão da prestação de serviços e deve ser objeto de aviso prévio com pelo menos 15 dias de antecedência à ACSTI;

2- São consideradas ausências de natureza transitória, que dão lugar à interrupção de frequência no SAD, situações de doença, acidente, férias e acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e não se verifique por um período superior a 6 meses.

3- A suspensão da prestação de serviços a que aludem os números anteriores não implica contudo a suspensão do contrato, nomeadamente na componente financeira, mas pressupõe uma redução de 10% da comparticipação, nos termos previstos na alínea c), do nº1) da Norma 22ª.

#### **NORMA 46ª**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1- A cessação da prestação de serviços tem lugar: Por caducidade e conseqüente denúncia do contrato de Prestação de Serviços, por institucionalização, por morte, por revogação por incumprimento, por acordo das partes, a todo o tempo e por fim, por inadaptação, nos termos previstos na Norma 13ª, nºs 3) e 4);

2- A denúncia produz efeitos desde que qualquer das partes informe por escrito a contraparte com pelo menos 30 dias de antecedência, sobre a data em que pretende ver cessado o contrato de Prestação de Serviços.

3- A revogação por incumprimento, tem lugar mediante declaração escrita de uma parte à contraparte com a antecedência mínima de 90 dias sobre o indicado termo, na qual se exara a decisão de cessar o contrato de Prestação de Serviços com a descrição circunstanciada dos factos imputados.

4- A revogação, por parte da ACSTI, por incumprimento do contrato de prestação de serviços imputada ao utente, não pode ter lugar sem audiência prévia do utente/e ou seu representante.

#### **NORMA 47ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, a ACSTI possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição e/ou da Direção Técnica, sempre que o desejado.

#### **NORMA 48ª**

##### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1- O SAD da ACSTI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para registo e comprovação de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;

2- O Livro de Registo de Ocorrências é visado pela Direção Técnica todos os meses.

#### **NORMA 49ª**

##### **CUSTEAMENTO DO FUNERAL E SUFRÁGIOS**

1- As despesas com o funeral e sufrágios do Utente são da responsabilidade da família do mesmo, e/ou dos seus herdeiros legítimos/ legítimários/ responsável.

2- Inexistindo herdeiros ou estes não se habilitarem à herança, bem como, qualquer responsável, a instituição comunicará o fato ao Ministério Público, com vista a ser ressarcida no seu crédito.

## **CAPÍTULO V**

<sup>12</sup>

Sem prejuízo para a representação legal, nos termos previstos na lei.



## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 50ª**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

- 1- O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo a sua melhoria.
- 2- Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas previamente quer ao ISS.IP/ C.D. de Évora da Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias, quer ao utente e/ou demais partes outorgantes do contrato de prestação de serviços, com fornecimento de um exemplar, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

### **NORMA 51ª**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Os casos omissos e / ou dúvidas, são supridas pela Direção da ACSTI, tendo em conta a os seus estatutos e demais legislação em vigor.

### **NORMA 52ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento entra em vigor após prévia comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P./ Centro Distrital de Évora da Segurança Social e foi aprovado por deliberação da Direção de 14/7/2016. - Acta nº 260.

ASSINAM:

A DIREÇÃO:

Presidente:

Vice-Presidente:

Tesoureiro:

Vogal:

Vogal: