REGULAMENTO INTERNO
DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



Rua Palmira Bastos nº 11, Bairro da Esperança, Vale de Figueira

2695-799 São João da Talha

Concelho de Loures

Tel. - 968 924 545- 211 818 122

ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I: NATUREZA, MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE QUALIDADE
NORMA II: ÂMBITO DE APLICAÇÃO
NORMA III: LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
NORMA IV: OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
NORMA V: OBJETIVOS DO REGULAMENTO
NORMA VI: SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII: CONDIÇÕES DE ADMISSÃO
NORMA VIII: CRITÉRIOS DE ADMISSÃO
NORMA IX: CANDIDATURA / INSCRIÇÃO
NORMA X: SELEÇÃO DA CANDIDATURA
NORMA XI: ADMISSÃO E CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
NORMA XII: ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES
NORMA XIII PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS
NORMA XIV: PROCESSO INDIVIDUAL
NORMA XV PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS

CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI: INSTALAÇÕES
NORMA XVII: HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO
NORMA XVIII: GUARDA DA CHAVE DA RESIDÊNCIA DO UTENTE
NORMA XIX: PREÇÁRIOS DE MENSALIDADES
NORMA XX: TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES MENSAIS
NORMA XXI: PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL
NORMA XXII: REFEIÇÕES / NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO
NORMA XXIII: PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES
NORMA XXIV: QUADRO DE PESSOAL
NORMA XXV: DIREÇÃO OU COORDENAÇÃO TÉCNICA

CAPITULO IV: DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI: DIREITOS DOS CLIENTES
NORMA XXVII: DEVERES DOS CLIENTES
NORMA XXVIII: DIREITOS DA INSTITIÇÃO
NORMA XXIX: DEVERES DA INSTITUIÇÃO
NORMA XXX QUALIDADE
NORMA XXXI: INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS
NORMA XXXII: LIVRO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII: ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO
NORMA XXXIV REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)
NORMA XXXV: SITUAÇÕES OMISSAS
NORMA XXXVI: FORO COMPETENTE
NORMA XXXVII: ENTRADA EM VIGOR
ANEXO DA NORMA XX -TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES DESTE REGULAMENTO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA I
NATUREZA, MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE QUALIDADE

1. A Cooperativa de Solidariedade Social Os Amigos de Sempre, CRL, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, conforme registo na Direção Geral da Segurança Social, adiante designada por Instituição, teve origem num conjunto de amigos, que decidiram organizar-se com a missão de construir uma resposta solidária para as questões da sua velhice e da exclusão social, animados da visão de que um mundo melhor é possível com a participação das pessoas na procura conjunta de soluções para os seus problemas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, adiante designado por SAD, é uma resposta social criada pela Cooperativa.
3. O sonho levou a desenvolver a ideia de concretizar a obra de construção e funcionamento do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, com as respostas sociais Estrutura Residencial para Idosos, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia.
4. A estratégia da Cooperativa consiste em dinamizar a participação das pessoas, fomentar recursos próprios, estabelecer parcerias e conceber processos em ordem a:

a) Assegurar o desenvolvimento progressivo e sustentado das respostas sociais;
b) Consolidar uma política de qualidade, expressa na excelência da prestação de serviços que respondam aos problemas e expetativas dos utentes e satisfaçam necessidades das pessoas e instituições envolvidas.

5. A missão da Cooperativa, a nível da comunidade, é de cooperação com as famílias e as instituições no apoio à prestação de cuidados, conforme os objetivos definidos no presente Regulamento.

NORMA II
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento aplica-se ao Serviço de Apoio Domiciliário, com sede na Rua Palmira Bastos, nº 11, Bairro da Esperança, Vale de Figueira, 2695-799 São João da Talha, concelho de Loures. Está licenciado pela Câmara Municipal de Loures, licença de utilização n.º 493/2009 emitida em 18/11/2009 e tem o Acordo de Cooperação emitido pelo Instituto da Segurança Social, IP, em 21/11/2009.
2. O SAD desenvolve atividades de apoio social da prestação de cuidados individualizados e personalizados, com capacidade para 60 utentes, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e ou as atividades da vida diária.

a) Presta serviços ao utente em articulação com a sua família, num pressuposto de complementaridade;
b) Abrange a União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da talha e Bobadela, sem prejuízo do alargamento a outras situações a estudar caso a caso, em articulação interinstitucional, com a perspetiva de evitar sobreposição de recursos, dar a conhecer ao utente alternativas existentes e encaminhar para serviços de maior proximidade.

NORMA III
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O SAD rege-se pela legislação em vigor em matéria de cooperação e de normas de licenciamento e funcionamento, nomeadamente:

- Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218D/2019 de 15 de julho;
- Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro;
- Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março, com a última republicação pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- Compromisso de Cooperação;
- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;

- Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e Sindicatos.

NORMA IV
OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. Melhorar a qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;
3. Garantir cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes;
4. Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
5. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
6. Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais, contribuindo para a manutenção dos utentes no seu meio natural de vida;
7. Prevenir situações de dependência, promover a autonomia.
8. Proporcionar serviços permanentes e adequados ao acolhimento das pessoas idosas;
9. Estimular a participação das pessoas idosas na resolução das questões da vida diária;
10. Incrementar a manutenção da pessoa idosa no seu meio familiar;
11. Incentivar a participação da pessoa idosa na vida social e cultural da comunidade;

NORMA V
OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento.
2. Promover o respeito pelos direitos do utente e demais interessados.
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus responsáveis legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA VI
SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. O SAD assegura designadamente:

a) Fornecimento de alimentação diária (almoço e lanche) respeitando as dietas com prescrição médica;
b) Cuidados de higiene pessoal diária – manhã - sem produtos (banho), corte de unhas, secar cabelo sem grande arranjo e desfazer a barba;
c) Cuidados de higiene pessoal adicional – tarde - sem produtos;
d) Higiene habitacional (limpeza do quarto e casa de banho);
e) Tratamento de roupas semanal sem produtos (lavagem e engomadoria da roupa de cama, excluindo colchas e cobertores. E roupa individual do utente, excluindo casacos, blusões, gabardines…
f) Serviço semanal de animação/ socialização (pagamento de serviços);

2. Consideram-se excluídos da mensalidade os seguintes serviços:

a) Medicamentos;
b) Artigos de higiene pessoal, nomeadamente fraldas;
c) Material de enfermagem;
d) Ajudas técnicas de uso pessoal;
e) Ambulância;
f) Consultas médicas, meios de diagnóstico, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e de fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores ao Polo Comunitário;
g) Despesas com transportes, designadamente deslocações a serviços de saúde, consultas e exames clínicos;
h) Serviços de estética, incluindo os de cabeleireiro e pedicura;
i) Assistência religiosa solicitada pelo utente ou representante legal;
j) Comunicações telefónicas realizadas pelo utente ou ao seu serviço;
k) Limpeza a seco de roupas pessoais;
l) Seguros relativos a objetos de valor.

3. As atividades e cuidados referidos no número 1 são desenvolvidos de acordo com o Plano Individual.

4. Sempre que ocorra acidente ou doença de um utente na presença exclusiva de pessoal do SAD, este deve contactar de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica e de seguida a Direção Técnica ou Coordenadora, que informará o familiar ou responsável legal para acompanhamento do utente.
5. Na mesma situação, em caso de falecimento, o pessoal do SAD informa imediatamente Instituto Nacional de Emergência Médica e de seguida Direção Técnica ou Coordenadora da resposta social, que comunicará de seguida com familiar ou responsável legal.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA VII
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Ser residente na União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela sem prejuízo do alargamento a outras situações a estudar caso a caso.
2. Ter idade igual ou superior a 60 anos, ou idade inferior caso se encontre em risco de isolamento, ou seja, encaminhado pelos serviços competentes mediante justificação social;
3. Ter manifestado livre vontade em ser admitido e, em situação de incapacidade de expressão dessa vontade, o pedido de admissão ser formulado por familiar ou responsável legal que assuma essa responsabilidade.

NORMA VIII
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. Número de entrada do processo de candidatura.
2. Área de abrangência dos serviços.
3. Estar o utente inserido num agregado familiar mais desfavorecido social e economicamente ou estar desprovido de apoio familiar.
4. Ter o utente algum tipo de deficiência/ incapacidade que o impossibilite de realizar as suas atividades diárias.

NORMA IX
CANDIDATURA / INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá proceder ao preenchimento de uma Ficha de Inscrição e entregar cópia dos documentos identificados em Anexo ao Regulamento Interno;
2. A receção do pedido de inscrição é feita pelo técnico responsável pela resposta social, no horário de funcionamento, após verificação se a Ficha de Inscrição está devidamente preenchida e acompanhada de uma cópia dos documentos probatórios referidos.

NORMA X
SELEÇÃO DA CANDIDATURA

1. A Lista de Espera de pessoas candidatas à admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, mas que não seja possível satisfazer por falta de vagas, deve ser mantida atualizada e disponível para consulta sempre que seja solicitada.
2. Critérios para atualização:

a. Serão retiradas da Lista de Espera as pessoas candidatas que desistam da inscrição;
b. A Lista de Espera será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga;
c. A pessoa candidata em Lista de Espera ou Responsável Legal será informada quando houver vaga para proceder à admissão no Serviço de Apoio Domiciliário;

3. A gestão da Lista de Espera é da responsabilidade da Diretora Técnica ou Coordenadora;
4. Para a seleção da candidatura será realizada uma entrevista de Avaliação Inicial no Polo Comunitário Diretora Técnica ou Coordenadora. Para o efeito, o candidato deverá entregar cópia dos seguintes documentos:

a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do candidato e do Responsável Legal;
b) Cartão de contribuinte fiscal do candidato e do Responsável Legal;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e/ou de subsistemas a que o candidato pertença;
e) Boletim de vacinas;

f) Declaração médica de que não sofre de doença do foro psiquiátrico, que prejudique o bom funcionamento da resposta social, acompanhada de relatório médico atualizado, comprovativo da situação clínica do candidato, plano terapêutico e de dieta, registo de outros elementos de diagnóstico e de cuidados de enfermagem, alergias;

g) Identificação do profissional de saúde de referência do candidato e respetivos contactos em caso de emergência;

h) Identificação, endereços e contatos do Responsável Legal, no âmbito do Regime de Maior Acompanhado;

i) Endereços e contatos do Responsável Legal;

j) Identificação, endereços e contactos de outras pessoas de referência do candidato;

k) Declaração assinada pelo candidato e/ou pelo Responsável Legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente;

l) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal da pessoa, no âmbito do Regime de Maior Acompanhado;

m) Termo de Responsabilidade assinado pelo candidato e/ou Responsável Legal em como se responsabiliza pelos pagamentos dos serviços prestados.

5. No caso de parecer favorável, a pessoa é informada no ato da inscrição, onde se declara poder vir a usufruir dos serviços prestados pelo SAD e atribui-se o número em lista de espera.

6. Caso a decisão não seja favorável a pessoa é informada no ato da inscrição, com a respetiva justificação, podendo Diretora Técnica ou Coordenadora disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contactos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.

7. Na admissão dos candidatos e gestão das vagas, será tido em conta o equilíbrio decorrente da sustentabilidade do SAD e a satisfação de necessidades sociais verificada através de avaliação socioeconómica e familiar.

8. Quando não seja possível proceder à admissão e a situação o justificar, a Diretora Técnica ou Coordenadora poderá disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contatos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta

NORMA XI
ADMISSÃO E CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É competente para decidir a admissão o Conselho de Administração da Instituição, mediante parecer da Diretora Técnica ou Coordenadora.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente até **5 dias úteis** após a data de apresentação da candidatura.
3. Nos termos da legislação em vigor, entre a pessoa utente e/ou responsável legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, após a decisão de admissão, onde constem os direitos e obrigações das partes.
4. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a 30 dias, para ambientação do utente e avaliação das condições da Instituição dispor de recursos e meios para satisfação dos requisitos da pessoa utente.
5. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do mesmo; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.
6. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, por decisão do utente e/ou Representante Legal, o utente não tem direito a ser reembolsado pela mensalidade já paga.
7. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda ao contrato de prestação de serviços.
8. A suspensão e/ou rescisão do contrato, podem ter origem, nomeadamente, nos fatores seguintes:

a. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
b. Inadequação dos serviços às necessidades;

c. A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos trabalhadores da Instituição, Utentes e outros frequentadores do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre;
d. Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao Utente;
e. Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos;
f. Insatisfação do utente;
g. Mudança de resposta social;
h. Inadaptação do Utente aos serviços;
i. Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio.

9. Sempre que se verifique inadaptação ou insatisfação das necessidades do utente, a Instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato.
10. O contrato e o presente regulamento serão assinados por ambas as partes em duplicado, sendo um exemplar entregue ao utente ou responsável pela sua admissão e o outro arquivado no Processo Individual.
11. No ato de admissão, será realizada uma entrevista de Avaliação Diagnóstica por Diretora Técnica ou Coordenadora e constituído o Processo Individual.
12. A Diretora Técnica ou Coordenadora responsável pela integração do utente procede à elaboração do Programa de Acolhimento Inicial.
13. Em situações de urgência, a admissão será efetuada a título provisório, com autorização do Conselho de Administração da Instituição sob parecer da Diretora Técnica ou Coordenadora, tendo o processo tramitação idêntico às restantes situações.

NORMA XII
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTE

1. No período de acolhimento dos novos utentes serão geridos, adequados e monitorizados os primeiros serviços, sendo prestados esclarecimentos em caso de necessidade e avaliadas as reações do utente.
2. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.
3. No caso de inadaptação do utente deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecidos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente e à instituição de rescindir o contrato.

NORMA XIII
PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

1. A Instituição possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos.
2. Caso se verifique situações de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos e emocionais, na relação Trabalhadores / Utentes será feita uma averiguação que, a ser validada, poderá dar origem a um processo disciplinar.
3. Caso se verifique situações de maus-tratos entre Utentes / Trabalhadores ou Utentes entre si será feita uma averiguação e solicitada a intervenção da equipa multidisciplinar.
4. Caso se verifiquem situações de maus-tratos aquando da saída do Utente ao exterior (roubo, maltratado pela família ou por alguém do exterior) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.
5. Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma Ficha de ocorrência.

NORMA XIV
PROCESSO INDIVIDUAL

1. É constituído um processo individual do utente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

a) Identificação do utente;
b) Data de admissão;
c) Identificação do médico assistente;

d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caraterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
h) Plano individual de cuidados (PIC)
i) Identificação e contacto do médico assistente;
j) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.

2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. O Processo Individual é arquivado no Polo Comunitário, em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica ou Coordenadora e, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
4. Cada processo individual é atualizado permanentemente.
5. O utente e/ou Responsável Legal tem acesso à informação constante no processo individual, sempre que solicitado.

NORMA XV
PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS

1. O Plano Individual de Cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, Diretora Técnica ou Coordenadora designada, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo utente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA XVI
INSTALAÇÕES

1. O SAD tem as seguintes áreas físicas, em comum com a Estrutura Residencial e o Centro de Dia:

a) Área da Direção e serviços administrativos;

b) Área das instalações para o pessoal;

c) Área de serviços (cozinha e copas, lavandaria e áreas diversas).

2. O SAD dispõe de viaturas para deslocação das equipas prestadoras de serviços e transporte de refeições, roupas e outros artigos incluídos nos cuidados a prestar.

NORMA XVII
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona nos dias úteis da semana, de 2ª a 6ª feira, das 08:20h às 17:30h.
2. As refeições diárias contratualizadas serão fornecidas no horário acordado.

NORMA XVIII
GUARDA DA CHAVE DA RESIDÊNCIA DO UTENTE

1. A guarda da chave da residência do utente, quando entregue pelo próprio e ou responsável legal através de autorização escrita, é da responsabilidade do/a prestador/a de cuidados.

NORMA XIX
PREÇARIOS DE MENSALIDADES

1. A sustentabilidade financeira do funcionamento do SAD é suportada pelos resultados da prestação de serviços aos seus utentes.
2. O preçário será estabelecido com base no custo médio real do utente do SAD, verificado na resposta social no ano anterior, é sujeito a revisão e atualização no início de cada ano civil e está afixado em local visível do Polo Comunitário. A mensalidade do utente não engloba as despesas que venha a contrair com os serviços prestados não incluídos.
3. Consideram-se incluídos na comparticipação mensal, as atividades e cuidados referidos na Norma VI que sejam contratualizados e contidos no Plano Individual; estão excluídos os produtos de higiene pessoal e habitacional.
4. Consideram-se incluídos na mensalidade os serviços constantes na Norma VI do presente Regulamento.
5. Consideram-se excluídos da mensalidade os serviços constantes na Norma VI do presente Regulamento.

NORMA XX
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES MENSAIS

1. Para cálculo do valor da comparticipação familiar, aplicam-se os critérios estabelecidos no anexo do presente regulamento e que dele faz parte integrante.

NORMA XXI
PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado de dia 1 a 10 de cada mês, na Secretaria, no horário de funcionamento em dinheiro, terminal Multibanco, ou por transferência bancária.
   O primeiro pagamento será efetuado no momento de celebração do contrato de admissão.
   Sempre que a admissão se realize depois do dia 1 cada mês, o pagamento da comparticipação familiar será proporcional ao respetivo valor.
   No caso de cessação de contrato, o valor da comparticipação mensal a cobrar será proporcional ao número de dias de prestação de serviços.
2. Perante a ausência de pagamento superior a 60 dias e após análise do caso, sempre que possível com o responsável legal do utente, o Conselho de Administração da Instituição poderá determinar a rescisão do contrato.
   A rescisão do contrato não iliba o utente ou responsável legal do pagamento da dívida, acionando a Instituição, se necessário, os meios legais para o efeito.

NORMA XXII
REFEIÇÕES / NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

1. A ementa semanal será fixada em local visível do Polo Comunitário e dela será dada conhecimento prévio ao utente.
2. As dietas, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XXIII
PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. A Direção Técnica ou Coordenação do Polo Comunitário comunicará por escrito através do pessoal prestador de serviços, a organização de atividades nas quais o utente poderá participar. Os passeios poderão ser gratuitos. Sempre que tal não seja possível, os participantes custearão a totalidade ou parte da respetiva despesa.
2. É sempre necessária a autorização do familiar ou responsável legal do utente, para este participar nos passeios ou deslocações.
3. Durante os passeios e deslocações, os utentes são sempre acompanhados por pessoal da Instituição, que não será responsável por perdas e danos ocorridos aos utentes.

NORMA XXIV
QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário prestado pela Instituição encontra-se afixado em local visível do Piso 0 do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXV
DIREÇÃO OU COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A coordenação técnica do SAD compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsáveis, perante a Direção Técnica, pelo funcionamento geral do mesmo.

a. É substituída, nas suas ausências e impedimentos, por Técnica de Serviço Social, Técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento ou saúde, e com experiência profissional para o exercício das suas funções.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XXVI
DIREITOS DOS UTENTES

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

a) Participar nas atividades e no projeto global do Polo Comunitário;

b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;

c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

a) Cumprir com o definido no Regulamento Interno e no contrato de prestação de serviços;

b) Colaborar com a equipa;

c) Ver respeitada a sua privacidade identidade;

d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

f) Pagamento mensal, no prazo estipulado, da comparticipação apurada, aquando da sua admissão incluindo as despesas extras;

g) Esforçar-se por criar um ambiente agradável, dinâmico e harmonioso, colaborando na medida das suas possibilidades para o bom funcionamento do Polo Comunitário.

NORMA XXVII
DEVERES DOS UTENTES

1. Cumprir as regras do presente Regulamento Interno que aceitou no ato de admissão.
2. Respeitar os trabalhadores e dirigentes do Polo Comunitário.
3. Pagamento mensal, no prazo estipulado, da comparticipação apurada, aquando da sua admissão incluindo as despesas extras;
4. Contribuir para um ambiente tranquilo e harmonioso na Instituição.

NORMA XXVIII
DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1. Ver os seus trabalhadores e dirigentes serem tratados com respeito e dignidade.
2. Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços acordado com o utente.
3. Ver respeitado o seu património.
4. Providenciar a informação e atualização de dados da situação socioeconómica e familiar dos utentes e proceder à adequada revisão das comparticipações do utente e ou família, nos termos do presente Regulamento.
5. Auferir o valor da comparticipação familiar mensal;
6. Proceder à verificação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações e documentos fornecidos pelo utente, responsáveis ou representante legal".
7. À Instituição é reservado o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente Regulamento e no Contrato de Prestação de Serviços, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

8. A rescisão do contrato é da competência do Conselho de Administração da Instituição, sob proposta da Direção Técnica ou Coordenação, após prévia audição do utente, família ou responsável legal.

NORMA XXIX
DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Garantir a qualidade dos serviços contratualizados e assegurar o devido funcionamento;
2. Proceder à contratação de pessoal adequado no exercício das suas funções, devendo proporcionar aos trabalhadores a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, nomeadamente através do Centro de Competências de Envelhecimento Ativo, que assegura formação a título gratuito.
3. A formação pode ser ministrada em contexto de trabalho.
4. Garantir o funcionamento do serviço e equipamento social, de harmonia com a legislação em vigor e com as normas complementares inscritas no respetivo acordo;
5. Cumprir as cláusulas estipuladas no acordo;
6. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes no respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação nas atividades da vida diária;
7. Proceder à admissão de utentes com base nos critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamento;
8. Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
9. Aplicar as normas de comparticipação familiar, tendo em conta o previsto no Anexo deste Regulamento;
10. Dispor de um regulamento interno de funcionamento para cada resposta social e remetê-lo aos serviços competentes da segurança social, bem como as respetivas alterações;
11. Enviar aos serviços da segurança social a documentação relativa a atos ou decisões que careçam de informação e registo, bem como fornecer, dentro do prazo definido, informação de natureza estatística para avaliação qualitativa e quantitativa da atividade desenvolvida;
12. Comunicar aos serviços da segurança social a frequência da resposta social;
13. Observar as disposições constantes de instrumentos regulamentares aprovados pelo membro do Governo responsável pela área da segurança social e consensualizados com as entidades representativas das instituições.
14. Implementar o Plano de Contingência da instituição, em estreito cumprimento com as orientações das entidades competentes, ou em caso de necessidade ou sempre que se justifique.
15. No caso de morte do utente em contexto de prestação de serviços, a Instituição comunicará, logo que possível, ao Responsável Legal e à família, para que tomem as providências necessárias. Todas as diligências e custos inerentes ao serviço fúnebre são da responsabilidade do Responsável Legal, que fará cumprir a carta de última vontade do residente, se aplicável.

NORMA XXX
QUALIDADE

1. A instituição tem um técnico que assegura as funções de gestão de qualidade, devidamente designado pelo Conselho de Administração.
2. O cargo de gestor de qualidade pode ser acumulável com outras funções, podendo assegurar outras respostas sociais.
3. A instituição monitoriza indicadores de qualidade, a fixar através de despacho do membro do governo responsável pela área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, ouvidos os representantes do setor social e do setor lucrativo

NORMA XXXI
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

1. Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal, quando o utente interrompa o serviço por período igual ou superior a 15 dias seguidos.
2. Esta suspensão temporária da prestação de serviços deve ser comunicada à Instituição pelo utente ou Responsável Legal com 8 dias de antecedência.
3. A não continuidade do contrato por qualquer dos outorgantes deve ser comunicada com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data de efetivação da desistência.

NORMA XXXII
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. O SAD possui Livro de Reclamações físico, disponível nos serviços administrativos, e também em formato Eletrónico, disponível no site da instituição www.amigosdesempre.pt, quer pelo link de acesso https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA XXXIII
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição informa os utentes ou seus responsáveis legais de quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias antes da sua entrada em vigor, conforme previsto na legislação em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem.
2. Estas alterações são comunicadas aos serviços competentes do Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, I.P.

NORMA XXXIV
REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

1. A Instituição cumpre com o disposto relativo ao Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais, constituindo-se como um instrumento de aplicação das regras relativas à proteção de dados pessoais instituídas pelo Regulamento UE n.º 679/2016, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), e pela Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto (Lei da Proteção de Dados Pessoais), onde reconhece que a proteção das pessoas singulares relativamente aos procedimentos de recolha, tratamento e partilha dos dados pessoais, no âmbito da atividade do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre.
2. Os direitos exercem-se junto do responsável pelo tratamento de Dados, através do canal específico do Polo Comunitário geral@amigosdesempre.pt
3. Nos termos da legislação aplicável, o titular dos Dados tem o direito de apresentar queixa junto da CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados sobre questões de proteção de dados pessoais.

NORMA XXXV
SITUAÇÕES OMISSAS

1. As omissões serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação em vigor.

NORMA XXXVI
FORO COMPETENTE

1. O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Loures e o Centro de Arbitragem de Conflitos e Consumos de Lisboa.

NORMA XXXVII
ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração 03 de junho de 2025 e entra em vigor no dia 03 de julho de 2025.

O Conselho de Administração

ANEXO DA NORMA XX -TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES DESTE REGULAMENTO
CÁLCULO DO MONTANTE DO RENDIMENTO *PER CAPITA* DO AGREGADO FAMILIAR E COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais

1. Âmbito

As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e o Instituto da Segurança Social, I. P.

2. Comparticipação familiar

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

3. Agregado familiar

3.1 Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

3.1.1 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4. Rendimentos do agregado familiar

4.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;
b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
c) De pensões;
d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos n.os 11.3.4 e 11.3.5 do Anexo a que se refere o artigo 19º da Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho);
e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
f) Prediais;
g) De capitais;
h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1.1 Para os 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.

4.1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) das 4.1. as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.3.2 O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

4.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.2 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. Despesas fixas do agregado familiar

5.1 Para efeitos de 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;
b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. Cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar

6.1 O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= número de elementos do agregado familiar

7. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima.

7.2 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8. Montante máximo da comparticipação familiar

8.1 A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente 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.

8.2 O disposto no número anterior não se aplica à resposta ERPI tendo em conta que para a mesma não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar.

8.3 O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8.4 A comparticipação familiar, ou mensalidade, devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário na Instituição é determinada pela aplicação de uma percentagem correspondente aos serviços prestados, sobre o rendimento per capita do agregado familiar, distribuído do seguinte modo, não devendo exceder o custo médio real verificado no ano anterior.

SERVIÇOS A PRESTAR DE 2ª A 6ª FEIRA DAS 08H20-17H30 (EXCEPTO NOS DIAS FERIADOS)	%
FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO DIÁRIA (ALMOÇO E LANCHE) RESPEITANDO AS DIETAS COM PRESCRIÇÃO MÉDICA	30 %
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL DIÁRIA – MANHÃ, SEM PRODUTOS (BANHO, CORTE DE UNHAS, SECAR CABELO SEM GRANDE ARRANJO E DESFAZER A BARBA)	25 %
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL ADICIONAL DIÁRIA – TARDE, SEM PRODUTOS	10 %
HIGIENE HABITACIONAL SEM PRODUTOS (LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DO QUARTO E CASA DE BANHO)	5 %
TRATAMENTO DE ROUPAS SEMANAL SEM PRODUTOS (LAVAGEM E ENGOMADORIA DE ROUPA DA CAMA EXCLUINDO COLCHAS E COBERTORES. E INDIVIDUAL DO CLIENTE EXCLUINDO CASACOS, BLUSÕES, GABARDINAS…)	5 %
SERVIÇO SEMANAL DE ANIMAÇÃO / SOCIALIZAÇÃO (ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, PAGAMENTO DE SERVIÇOS) INCLUÍDOS NA MENSALIDADE, SUJEITOS A DISPONBILIDADE.	
PODE SER FORNECIDO ALMOÇO E LANCHE PARA SABADO, DOMINGO E FERIADO, ENTREGUE AOS INTERESSADOS NO DIA ÚTIL IMEDIATAMENTE ANTERIOR, MEDIANTE PAGAMENTO MENSAL DO PREÇO, FIXADO ANUALMENTE EM JANEIRO,	

8.5 Relativamente a utentes que, dentro da capacidade aprovada para o funcionamento do SAD, não se encontrem abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação até ao custo real por utente, verificado no ano transato.

9. Redução da comparticipação familiar

9.1 Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

9.2 Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, a estabelecer pela instituição em regulamento interno.

(…)

11.3.1 Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização das respostas constantes na tabela, de acordo com os serviços prestados, corresponde ao seguinte:

RESPOSTA SOCIAL	**PERCENTAGEM MÁXIMA DE RENDIMENTO PER CAPITA**
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	**75%**