



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

---

**ASSOCIAÇÃO SOLIDARIEDADE E ACÇÃO SOCIAL  
ASAS SANTA JOANA**

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>4</b>
Artigo 1º Denominação e Sede .....	4
Artigo 2º Âmbito e Aplicação.....	4
Artigo 3º Legislação Aplicável.....	4
Artigo 4º Objetivos do Regulamento.....	5
Artigo 5º Conceito e Objetivos .....	5
Artigo 6º Princípios de Atuação .....	6
Artigo 7º Destinatários .....	6
Artigo 8º Cuidados e Serviços .....	6
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA.....</b>	<b>7</b>
Artigo 9º Condições de Admissão .....	7
Artigo 10º Candidatura.....	8
Artigo 11º Critérios de Priorização .....	9
Artigo 12º Análise das Candidaturas .....	9
Artigo 13º Gestão da Lista de Espera.....	9
<b>CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....</b>	<b>10</b>
Artigo 14º Determinação da Comparticipação Familiar Mensal .....	10
Artigo 15º Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> .....	11
Artigo 16º Conceito de Agregado Familiar.....	11
Artigo 17º Rendimento do Agregado Familiar .....	12
Artigo 18º Despesas Fixas do Agregado Familiar .....	13
Artigo 19º Prova de Rendimentos e Despesas Fixas .....	14
Artigo 20º Montante Máximo da Comparticipação Familiar.....	14
Artigo 21º Redução da Comparticipação Familiar .....	14
Artigo 22º Revisão da Comparticipação Familiar .....	15
<b>CAPÍTULO IV – PROCESSO DE ADMISSÃO.....</b>	<b>15</b>
Artigo 23º Admissão.....	15
Artigo 24º Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados .....	16
Artigo 25º Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal .....	16
Artigo 26º Acolhimento de Novos Clientes .....	17
Artigo 27º Processo Individual do Cliente .....	18
Artigo 28º Processo Individual de Saúde do Cliente .....	19
Artigo 29º Plano Individual de Cuidados.....	19
Artigo 30º Cessação da Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados .....	20

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

<b>CAPÍTULO V – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>21</b>
Artigo 31º Organização do Serviço de Apoio Domiciliário .....	21
Artigo 32º Horário de Funcionamento.....	21
Artigo 33º Atividades/Serviços Prestados.....	21
Artigo 34º Horário de Atendimento ao Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal .....	25
Artigo 35º Comunicação/Articulação com o Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal .....	25
Artigo 36º Ausências ou Situações de Doença Súbita .....	26
Artigo 37º Procedimento de Emergência .....	26
Artigo 38º Custódia das Chaves .....	26
<b>CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....</b>	<b>26</b>
Artigo 39º Direitos e Deveres dos Clientes.....	26
Artigo 40º Direitos e Deveres do Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal ..	28
Artigo 41º Direitos e Deveres da ASAS Santa Joana.....	29
<b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
Artigo 42º Quadro de Pessoal.....	29
Artigo 43º Recolha e Tratamento de Dados Pessoais .....	30
Artigo 44º Utilização de Imagem.....	30
Artigo 45º Donativos e Ofertas.....	30
Artigo 46º Livro de Reclamações.....	30
Artigo 47º Livro de Ocorrências .....	31
Artigo 48º Livro de Elogios .....	31
Artigo 49º Negligência e Maus Tratos .....	31
Artigo 50º Integração de Lacunas.....	31
Artigo 51º Resolução Alternativa de Litígios de Consumo .....	31
Artigo 52º Casos Omissos .....	32
Artigo 53º Aletrações ao Presente Regulamento .....	32
Artigo 54º Entrada em Vigor .....	32

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **ARTIGO 1º**

###### **DENOMINAÇÃO E SEDE**

1. A Associação de Solidariedade e Acção Social de Santa Joana – ASAS Santa Joana, doravante designada por ASAS Santa Joana, é uma associação reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos.
2. A ASAS Santa Joana rege-se pelos princípios que orientam as IPSS no âmbito dos serviços e equipamentos sociais de apoio prestado à família regulado pelo Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro e subsequentes alterações legislativas.
3. A ASAS Santa Joana encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social em 10/02/1994, sob o número 18/94, a fls. 178, no livro 5 das Associações de Solidariedade Social, com o número de identificação fiscal 503 381 241.
4. A ASAS Santa Joana situa-se no Caminho da Grinelândia, na freguesia de Santa Joana, concelho e distrito de Aveiro.

##### **ARTIGO 2º**

###### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. O presente quadro normativo aplica-se à resposta social de *Serviço de Apoio Domiciliário*, adiante designada por SAD.
2. O Acordo de Cooperação celebrado entre a e o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro para a resposta social SAD vigora desde 19 de dezembro de 2012 e a sua última revisão ocorreu a 10 de agosto de 2018.
3. A capacidade máxima de SAD é de 36 utentes, determinada em sede de Acordo de Cooperação.

##### **ARTIGO 3º**

###### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento desta resposta social e rege-se pelo estipulado, de acordo com:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que altera e aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c) Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do Decreto-Lei nº172-A de 14 de novembro de 2014, alterado pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho - aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
  - d) Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que altera e republica a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho - 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 IPSS ou legalmente equiparadas;
  - e) Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro - aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - f) Compromisso de Cooperação em vigor;
  - g) Circulares de orientação técnica, acordadas em sede de CNC.

### **ARTIGO 4º**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a) Integrar um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando os direitos e deveres dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
- c) Promover a participação ativa dos clientes e familiares.

### **ARTIGO 5º**

#### **CONCEITO E OBJETIVOS**

1. O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontram no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos da resposta social SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### **ARTIGO 6º**

#### **PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO**

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do cliente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou re presentante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

### **ARTIGO 7º**

#### **DESTINATÁRIOS**

São destinatários do SAD as famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica, e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

### **ARTIGO 8º**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - c) Cuidados de imagem básicos;
  - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - f) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - g) Serviço de teleassistência;
  - h) Preparação (pela farmácia local) de medicação prescrita;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- i) Administração de medicação prescrita;
  - j) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
  - k) Apoio psicossocial.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, nomeadamente:
- a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, nos termos do art.º 33, ponto 2, alínea a);
  - b) Cuidados de enfermagem, nos termos do art.º 33, ponto 2, alínea b);
  - c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, nos termos do art.º 33, ponto 2, alínea c);
  - d) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio, nos termos do art.º 33, ponto 2, alínea d);
  - e) Material de incontinência, nos termos do art.º 33, ponto 2, alínea e);
  - f) Cuidados de bem-estar, nos termos do art.º 33, ponto 2, alínea f);
3. Os serviços referidos no número 2 não estão abrangidos pela participação familiar, encontrando-se sujeitos a preçoário próprio, afixado nas instalações da ASAS e entregue anexo ao Regulamento Interno.
4. Sempre que se justifique, o preçoário referido no ponto anterior será revisto, sendo as respetivas alterações comunicadas ao cliente e/ou ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE CANDIDATURA**

#### **ARTIGO 9º**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão na resposta social SAD da ASAS Santa Joana:

- a) Encontrar-se no domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica, não podendo assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem dispor de apoio familiar para o efeito;
- b) Vontade expressa da pessoa em ser admitida;
- c) Subscrever, no mínimo, dois dos serviços disponibilizados
- d) Não são admitidas pessoas cuja problemática ultrapasse o âmbito de competências da resposta social.

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### ARTIGO 10º

#### CANDIDATURA

1. A candidatura para integração em SAD é aceite ao longo do ano.
2. A candidatura pode ser efetuada presencialmente, na Secretaria da ASAS Santa Joana (das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira), ou por email ([sad@asassantajoana.pt](mailto:sad@asassantajoana.pt)), através do preenchimento de uma ficha de candidatura, devendo o candidato fazer prova das declarações prestadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do familiar/pessoa de referência ou do representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do familiar/pessoa de referência ou do representante legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do familiar/pessoa de referência ou do representante legal;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - e) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do candidato e do agregado familiar;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
  - g) Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar:
    - Renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
    - Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
    - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
    - Despesas com o pagamento de comparticipação familiar em ERPI.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no prazo máximo de 15 dias, sob pena de anulação da candidatura.
4. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, a candidatura deverá ser formulada por familiar/pessoa de referência ou representante legal que assuma a responsabilidade.
5. É realizada uma seleção dos candidatos de acordo com os critérios de seleção e priorização de candidaturas estabelecidos no art.º 11, ponto 1, do presente Regulamento.
6. No caso de inexistência de vaga, a candidatura passa a integrar uma lista de espera.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 11º**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO**

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:
  - a) Pessoas e grupos, social e economicamente, mais desfavorecidos; (20%)
  - b) Situação de dependência relativa – que, pela sua condição física ou psíquica, percam a sua autonomia; (18%)
  - c) Situação de perigo e/ou negligência; (17%)
  - d) Vontade expressa do candidato em frequentar a resposta social; (16%)
  - e) Residente ou natural da freguesia de Santa Joana; (14%)
  - f) Residente ou natural do concelho de Aveiro e concelhos limítrofes; (10%)
  - g) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já integrados na instituição. (5%)
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do candidato.

### **ARTIGO 12º**

#### **ANÁLISE DAS CANDIDATURAS**

1. O candidato com maior pontuação é contactado telefonicamente para agendamento de visita domiciliária para avaliação da situação socioeconómica e familiar e atualização da informação recolhida na candidatura.
2. Quando contactado, caso o candidato não demonstre interesse na atribuição da vaga será retirado da lista de espera através da anulação da candidatura.

### **ARTIGO 13º**

#### **GESTÃO DA LISTA DE ESPERA**

1. Todas as candidaturas ficam em lista de espera, caso não seja possível a sua integração imediata.
2. A candidatura tem a validade de 12 meses, findos os quais será anulada.
3. Caso o candidato mantenha interesse em integrar novamente a lista de espera, terá de efetuar nova candidatura.
4. A lista de espera é atualizada anualmente, ou sempre que necessário, através do contacto telefónico com os candidatos no sentido de atualizar a sua posição ou retirada da lista.
5. A atualização da lista de espera é feita com base na aplicação dos critérios de priorização referidos no art.º 11.
6. São critérios para a retirada da lista de espera:
  - a) Recusa expressa do candidato para a sua integração institucional;
  - b) Integração noutra Instituição;

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- c) Integração noutra resposta social;
  - d) Óbito do candidato;
  - e) Falsas declarações.
7. A lista de espera é também revista sempre que surge uma vaga.
  8. Sempre que o candidato pretenda conhecer a sua posição em lista de espera será informado do número de candidaturas à data da última atualização da lista de espera.

### CAPÍTULO III

#### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

##### ARTIGO 14º

##### DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e aplicam-se a clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Instituto da Segurança Social, I.P..
2. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário, determinado em função da percentagem aplicada sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar é definida de acordo com o seguinte:

Nº DE SERVIÇOS <sup>(*)</sup>	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS E SÁBADOS	DIAS ÚTEIS, FINS DE SEMANA E FERIADOS
2	40%	45%	50%
3	50%	55%	60%
4	55%	60%	65%
5	60%	65%	70%
6	65%	70%	75%
Periodicidade adicional	acresce 10% na comparticipação familiar		

(\*) Periodicidade - Alimentação (confeção, distribuição e acompanhamento), uma ou duas vezes por dia; higiene pessoal, uma ou duas vezes por dia; higiene habitacional, pelo menos uma vez por semana; tratamento de roupas, pelo menos uma vez por semana; serviço de animação/ socialização, pelo menos 4 vezes por semana; e teleassistência.

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### ARTIGO 15º

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC= Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n =número de elementos do agregado familiar

### ARTIGO 16º

#### CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

1. Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjugue, 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 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Para efeitos de composição do agregado familiar, estão excluídas as pessoas que se encontram nas seguintes situações:
  - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
  - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### ARTIGO 17º

#### RENDIMENTO DO AGREGADO FAMILIAR

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). Para efeitos da participação familiar na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo cliente;
  - 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).
- 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.
- 1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do número 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.
- 1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º 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 do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 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

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que excede aquele limite.
- 1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º 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.
- 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.
2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### ARTIGO 18º

#### DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

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.
2. Para além das despesas referidas no número anterior, 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.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 1 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 19º**

#### **PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS FIXAS**

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.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos referidos no número 1 no prazo concedido para efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### **ARTIGO 20º**

#### **MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

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.
2. 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 frequentarem a resposta social nesse ano.

### **ARTIGO 21º**

#### **REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um membro do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar mensal, a partir do segundo elemento.
2. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência (férias ou doença) devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
3. Sempre que através da análise da situação socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, após deliberação da Direção, a mesma pode ser reduzida, dispensada ou suspenso o respetivo pagamento.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 22º**

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

1. A revisão da comparticipação familiar ocorrerá anualmente, no mês de julho, devendo o residente entregar, para o efeito, até ao dia 15 deste mês, os documentos atualizados (IRS, respetiva nota de liquidação e declaração da Segurança Social), sob pena da mensalidade a atribuir ser fixada no valor máximo da respetiva tabela, podendo, no entanto, a mesma ser revista após a entrega dos documentos e do pedido de retificação, mas com efeitos a partir do mês seguinte à entrega dos referidos documentos.
2. As comparticipações atualizadas entram em vigor no dia 01 de setembro, após assinatura de adenda ao contrato de prestação de serviços.
3. A comparticipação familiar pode ainda ser revista sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. O cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal tem o dever de informar a ASAS Santa Joana de quaisquer alterações ao rendimento, que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. A ocultação de rendimentos pode determinar a revisão da mensalidade, nos termos do art.º 19, número 2.

### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO**

### **ARTIGO 23º**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo/a Diretor/a Técnico/a de SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão. Esta proposta é baseada num parecer técnico que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes de Regulamento, assim como a deslocação do/a Diretor/a Técnico/a ao domicílio do candidato para recolha de informação tendente à análise da situação e posterior elaboração do contrato de serviços.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção ou quem validamente a represente (nomeadamente através da delegação específica para o efeito), sempre fundamentada em parecer técnico prévio.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao candidato, o qual será solicitado a concretizar processo de admissão.
4. Quando da admissão, o cliente deve apresentar os seguintes documentos:
  - a) Informação sobre o seu estado de saúde (doenças crónicas, medicação);

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- b) Declaração assinada pelo próprio ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, pelo representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual.
  - c) Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual.
  6. O cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal fica obrigado a comunicar à Instituição qualquer alteração dos dados fornecidos.
  7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **ARTIGO 24º**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. É celebrado um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados entre a ASAS Santa Joana, o cliente e/ou o familiar/pessoa de referência ou, quando exista, o representante legal, do qual deve constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar cliente, que se encontram incluídos na mensalidade, sendo o contrato alterado em função da evolução das necessidades.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal e é arquivado outro no processo individual.
3. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços, será entregue ao cliente, familiar/pessoa de referência ou representante legal exemplar do Regulamento Interno.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. Sempre que o contrato cessa, o cliente fica sujeito a nova candidatura.

### **ARTIGO 25º**

#### **PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado até dia 10 do mês em curso, na secretaria da ASAS Santa Joana, durante o horário de funcionamento da mesma, por débito direto ou através de transferência bancária para o NIB 0035.0123.0013.3366.2305.0. Sempre que efetuado por débito direto ou por transferência bancária, solicita-se que:
  - a) sejam indicados, no descritivo, os primeiro e último nomes do cliente;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- b) sempre que possível, o cliente proceda ao envio do referido comprovativo por email para [secretaria@asassantajoana.pt](mailto:secretaria@asassantajoana.pt).
2. Sempre que o dia 10 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
  3. Ultrapassado o prazo de pagamento definido no número 1, será aplicada uma coima de 5% do valor da comparticipação mensal.
  4. Em casos excepcionais, por impossibilidade de deslocação do cliente à Instituição, a equipa de trabalhadores/as do SAD encontra-se autorizada, por deliberação da Direção, a receber o valor da comparticipação familiar.
  5. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de serviço a partir da data de admissão.
  6. O pagamento dos serviços/cuidados complementares mencionados no número 2 do art.<sup>º</sup> 8 deverá ser efetuado aquando do pagamento da comparticipação familiar.
  7. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
  8. O desconto devido por ausências justificadas é deduzido na comparticipação familiar do mês seguinte.
  9. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas à Diretora Técnica do SAD, a qual reportará a situação à Direção.
  10. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição, após análise e deliberação da Direção, poderá vir a suspender ou cessar os serviços prestados ao cliente, de acordo com o estipulado no art.<sup>º</sup> 30, número 1, alínea b), ii.
  11. Em caso de falecimento do cliente, o pagamento da comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de serviço.
  12. Em caso de desistência ou falecimento do cliente, o familiar/pessoa de referência ou representante legal deve dirigir-se à Secretaria no sentido de regularizar os valores em débito até à data.
  13. Em caso de falecimento ou desistência, os pagamentos efetuados não são reembolsáveis.

### **ARTIGO 26º**

#### **ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES**

1. O acolhimento de novos clientes é baseado no estabelecimento de relações de proximidade e de acompanhamento nas diversas fases da sua adaptação, visando uma cabal integração. No primeiro dia da prestação dos serviços, deslocar-se-á ao domicílio do cliente uma equipa, composta pelo/a Diretor/a Técnico/a de SAD e as trabalhadoras responsáveis pelo mesmo.
2. O acolhimento de novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- b) Informação sobre as regras de funcionamento da resposta social e sobre aspectos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes, do teor do contrato de prestação de serviços e do PIC;
  - c) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados;
  - d) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - e) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares.
3. O período de acolhimento é um período de adaptação, acordado com o cliente e /ou familiar/ pessoa de referência ou representante legal e não pode ultrapassar os 30 dias.
  4. Durante os primeiros 30 dias de permanência do cliente no SAD, será elaborado o Plano de Acolhimento (PA) e respetiva monotorização, e a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD).
  5. Findo este período de 30 dias, será elaborado o relatório final sobre o processo de integração do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente.
  6. Se, durante o período estabelecido, o cliente não se adaptar, deve de ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurando superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição quer ao cliente, de rescisão do contrato.

### **ARTIGO 27º**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data de início da prestação de serviços;
  - c) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares/pessoas de referência;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.
  - l) Registo de prestação de serviços;
  - m) Plano individual de cuidados (PIC).
  - n) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção, à Direção Técnica e aos Serviços Administrativos de forma a garantir a sua confidencialidade.
  3. O cliente e o familiar/pessoa de referência ou o representante legal poderão ter conhecimento da informação constante do Processo Individual.
  4. Nos Serviços Administrativos encontrar-se-ão os dados identificativos do cliente, do familiar/pessoa de referência ou do representante legal e informação contabilística.
  5. Todas as informações contidas no Processo Individual estão sujeitas a sigilo profissional.

### **ARTIGO 28º**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DE SAÚDE DO CLIENTE**

1. O cliente terá também um Processo Individual de Saúde, que integra todos os elementos relevantes da sua situação clínica para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde.
2. O Processo Individual de Saúde do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual de Saúde é atualizado sempre que se verifiquem alterações relevantes.

### **ARTIGO 29º**

#### **PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS**

1. O Plano Individual de Cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas 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, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem legalmente a 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.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

4. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem legalmente a represente, ou família, e pode ser consultado pela pessoa ou por quem legalmente a represente, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

### **ARTIGO 30º**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados cessa:
  - a) Por iniciativa do cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal
    - i. A cessação produz efeitos após 30 dias, contados a partir da data de entrega do impresso preenchido para o efeito, disponível na Instituição, e que poderá ser solicitado à Direção Técnica da resposta social;
    - ii. Caso o cliente rescinda unilateralmente o contrato de prestação de serviços, fica automática e imediatamente constituído na obrigação de pagar à ASAS Santa Joana uma indemnização correspondente a 50% das mensalidades que seriam devidas até ao termo do período em curso – sem prejuízo do pagamento das demais quantias que sejam legal e contratualmente devidas.
    - iii. Mediante análise e deliberação por parte da Direção, o cliente poderá, em situações excepcionais, ser dispensado do pagamento da percentagem referida no ponto anterior.
  - b) Por iniciativa da ASAS Santa Joana
    - i. Se verificar a prestação de falsas declarações aquando do processo de admissão;
    - ii. Por ausência de pagamento da comparticipação familiar superior a sessenta dias, sem justificado motivo, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação;
    - iii. Sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e funcionamento dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. A decisão de cessar o contrato é da competência da Direção, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências para apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos;
    - iv. A cessação do contrato por iniciativa da ASAS Santa Joana produz efeitos após 30 dias, contados a partir da comunicação, por escrito, da decisão ao cliente e ao familiar/pessoa de referência ou representante legal;
    - v. A falta de pagamento pode determinar que a Instituição promova um processo judicial.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

2. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados extingue-se em caso de cessação do Acordo de Cooperação celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social.

### **CAPÍTULO V**

#### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

##### **ARTIGO 31º**

###### **ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

1. A alocação do número de cuidadores/as é definido pelo/a Diretor/a Técnico/a, após conhecimento e análise da situação específica de cada cliente.
2. O horário de prestação de serviços, atividades e cuidados é definido em função da localização geográfica da residência do cliente.
3. Por motivos de força maior ou em resultado de algum imprevisto, o horário definido por cliente para a prestação dos serviços, atividades e cuidados poderá sofrer atrasos.
4. O horário de prestação de serviços, atividades e cuidados poderá ser alterado em função da necessidade de organização do serviço de apoio domiciliário, sendo comunicado com a antecedência possível.

##### **ARTIGO 32º**

###### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona de segunda a sexta-feira, fins de semana e feriados, das 08h00 às 18h00.
2. O SAD poderá encerrar ao longo do ano, por recomendação dos serviços oficiais de saúde ou por motivos de força maior.
3. Horário de funcionamento de setores de trabalho da ASAS Santa Joana:
  - o Direção Técnica: 09h00-12h30 e 14h30-18h00
  - o Recepção/Serviços Administrativos – 09h00-12h30 e 14h00-18h00

##### **ARTIGO 33º**

###### **ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos clientes, nomeadamente:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica
    - i. Horário das refeições: o pequeno-almoço é fornecido no período compreendido entre as 08h00 e as 10h00, o almoço entre as 12h00 e as 13h30 e o jantar entre as 17h00 e as 18h00.

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- ii. A refeição é composta por sopa, prato principal, pão e sobremesa. Sempre que prescritas pelo médico, as dietas são de cumprimento obrigatório. Em casos excepcionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo de um cliente, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo próprio cliente, dependendo da sua situação económica.
  - iii. A alimentação será ajustada a alergias, intolerâncias alimentares e/ou consistência, desde que prescritas por um profissional de saúde (médico ou nutricionista).
  - iv. As ementas são disponibilizadas aos clientes e encontram-se afixadas, em local visível, nas instalações da Instituição;
  - v. Por motivos de força maior, a ementa poderá sofrer alterações;
  - vi. As ementas são elaboradas semanalmente pela responsável pelo setor, em colaboração com as cozinheiras, e têm em conta uma alimentação rica e equilibrada;
  - vii. A contratação do serviço de refeições implica a aquisição, no ínicio do contrato de prestação de serviços, do recipiente para acondicionar a comida, assim como quando o mesmo já não reúna condições de continuar a ser utlizado. O cliente pode proceder à aquisição do recipiente em causa, de marca Valira, ou solicitar à ASAS Santa Joana a aquisição em seu nome.
- b) Cuidados de higiene pessoal e conforto
- i. A higiene pessoal é, por norma, prestada diariamente, no leito ou chuveiro, de acordo com a necessidade de cada cliente.
  - ii. Os produtos de higiene e conforto pessoal específicos são disponibilizados pelo cliente.
  - iii. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
  - iv. A criação de condições de conforto e segurança necessárias à prestação de cuidados é da responsabilidade do cliente, em articulação com o/a Diretor/a Técnico/a do SAD.
- c) Cuidados de imagem básicos
- i. Os cuidados de imagem consistem no corte de barba/bigode, cabelo e unhas que não exijam cuidados especiais.
- d) Tratamento de roupa
- i. O tratamento de roupa aplica-se à roupa de uso diário do cliente, lençóis, resguardos e toalhas de casa de banho, exclusiva do cliente.

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- ii. Este serviço inclui recolha, marcação, lavagem, secagem, engomagem, distribuição e entrega no domicílio.
  - iii. A recolha e entrega da roupa é realizada de segunda a domingo.
- e) Higiene Habitacional
- i. A higiene habitacional é realizada de segunda a domingo e consiste na arrumação e limpeza das zonas e áreas do domicílio estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados;
  - ii. Os materiais utilizados para realizar a higiene habitacional são disponibilizados pelo cliente.
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade
- i. As atividades socioculturais, lúdicas e recreativas realizar-se-ão quatro vezes/semana (entre segunda e sexta), de acordo com o Programa de Ação afixado na ASAS Santa Joana.
  - ii. A realização de passeios ou deslocações é da responsabilidade da equipa técnica, que comunica a organização de atividades nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.
  - iii. As atividades no exterior (passeios) poderão ser gratuitas ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal.
  - iv. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição.
  - v. A aquisição de bens será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar/pessoa responsável ou representante legal. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente a quem faturou os artigos adquiridos.
- g) Serviço de Teleassistência
- i. O serviço de teleassistência é um serviço de assistência permanente, baseado numa central de atendimento telefónico vocacionado para responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação rápido e seguro sem a necessidade de um telefone ao alcance da mão.
- h) Preparação de medicação prescrita
- i. A preparação da medicação é efetuada semanalmente, em blister próprio, pela farmácia contratualizada com a Instituição, de acordo com prescrição validada por profissional de saúde.

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- ii. Sempre que ocorra uma alteração ao esquema medicamentoso, a mesma deve ser obrigatoriamente comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a do SAD.
  - i) Administração de Medicação
    - i. A administração de medicação é efetuada de acordo com esquema medicamentoso validado pelo profissional de saúde.
  - j) Formação e sensibilização dos familiares ou cuidadores informais
    - i. Apoiar e sensibilizar os familiares ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes será um serviço prestado sempre que solicitado, presencial ou telefonicamente.
- K) Apoio Psicossocial
- i. O acompanhamento psicossocial é um serviço prestado de acordo com as necessidades diagnosticadas.
2. O SAD poderá ainda prestar os seguintes serviços complementares, não incluídos na mensalidade, nomeadamente:
- a) Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico
    - i. Os clientes desta resposta social podem ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, de acordo com o preço fixado nas instalações da Instituição e mediante disponibilidade da ASAS Santa Joana.
  - b) Cuidados de enfermagem
    - i. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal. No entanto, os clientes do SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem, de acordo com o preço fixado nas instalações da Instituição.
  - c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia
    - i. Nas situações de dependência, que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos ou outros), o cliente pode providenciar a sua aquisição ou aluguer, de acordo com o preço fixado nas instalações da Instituição.
  - d) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio
    - i. A realização de pequenas reparações/modificações no domicílio será um serviço prestado de acordo com os recursos da Instituição e, quando tal se justificar, sujeito a pedido de orçamento, sendo a despesa resultante da aquisição de material suportada pelo cliente.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **e) Material de Incontinência**

- i. A instituição comunicará ao responsável pelo cliente a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene;
- ii. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de fraldas e/ou outros produtos dará conhecimento de tal ao familiar/pessoa de referência ou representante legal, telefonicamente ou via email. Após a tomada de conhecimento, o familiar/pessoa de referência ou representante legal deverá proceder à sua aquisição. Caso contrário, a Instituição reserva-se o direito de diligenciar a sua aquisição, em nome do cliente.

### **f) Cuidados de bem-estar**

- i. O cliente pode solicitar o serviço de pedicure, manicure e depilação, mediante o preçário afixado nas instalações da Instituição.
3. Os serviços referidos no número dois estão sujeitos a um preçário, atualizado sempre que tal se justifique, que se encontra afixado na Instituição.
4. O pagamento dos serviços referidos no número dois é efetuado aquando do pagamento da comparticipação familiar.
5. Não são aplicáveis descontos aos serviços referidos no ponto dois.

### **ARTIGO 34º**

#### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL**

1. O atendimento ao familiar/pessoa de referência ou representante legal é realizado à terça-feira, das 9h00 às 12h30, mediante marcação prévia, salvo contactos urgentes não programados.
2. O familiar/pessoa de referência ou representante legal pode solicitar reunião com o Diretor/a Técnico/a noutros dias que não no mencionado no número anterior, a qual será realizada logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

### **ARTIGO 35º**

#### **COMUNICAÇÃO/ARTICULAÇÃO COM O FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL**

1. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as comunicações far-se-ão através de email, carta ou contacto telefónico para o endereço eletrónico, morada ou número de telemóvel indicados para o efeito.
2. É da exclusiva responsabilidade do cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações aos dados fornecidos.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 36º**

#### **AUSÊNCIAS OU SITUAÇÕES DE DOENÇA SÚBITA**

As ausências devem ser comunicadas à Direção Técnica:

- a) Com antecedência, quando previsível;
- b) No imediato, em todas as outras situações.

### **ARTIGO 37º**

#### **PROCEDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

1. Em caso de acidente ou doença súbita, o cliente será encaminhado para o hospital. O familiar responsável e/ou pessoa de referência é contactado no sentido de, com a maior brevidade possível, se dirigir ao encontro do cliente, para proceder ao seu acompanhamento.
2. Em caso de óbito, as colaboradoras do SAD contactam as autoridades competentes, assim como informam o familiar e/ou pessoa de referência acerca do sucedido. É da responsabilidade do familiar responsável e/ou pessoa de referência definir a agência funerária e encaminhá-la para o domicílio do mesmo. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família.

### **ARTIGO 38º**

#### **CUSTÓDIA DE CHAVES**

1. A ASAS Santa Joana responsabiliza-se pela chave da habitação do cliente quando a mesma se torne imprescindível para assegurar a entrada e saída dos trabalhadores do SAD.
2. A entrega de uma cópia da chave da habitação compete ao cliente ou ao familiar/pessoa de referência ou representante legal, e mediante assinatura de declaração para o efeito.
3. Quando da cessação do contrato, a chave é devolvida.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

### **ARTIGO 39º**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

3. São direitos do Cliente de SAD:
  - a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- c) Ser informado sobre o funcionamento do SAD e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
  - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
  - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar;
  - f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - h) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
  - j) Ter conhecimento da ementa semanal (quando aplicável);
  - k) Consultar a informação constante do Processo Individual do Cliente;
  - l) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia do cliente;
  - m) O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
  - n) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
  - o) Ter acesso ao Livro de Reclamações.
4. Constituem deveres do Cliente de SAD:
- a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
  - c) Tratar os demais os trabalhadores da ASAS com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
  - d) Colaborar com os trabalhadores, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  - e) Comparticipar nos custos da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com a tabela de comparticipações em vigor e com o contrato previamente estabelecido, e proceder atempadamente ao seu pagamento;
  - f) Comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a qualquer alteração do montante de rendimento;
  - g) Comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a qualquer alteração dos hábitos quotidiano, sempre que estes impliquem mudanças de prestação de serviços, como, por exemplo, alteração da medicação, ausência ou outros;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

- h) Cumprir o Plano Individual de Cuidados estabelecido;
- i) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
- j) Respeitar os horários e prazos praticados pela Instituição.

### **ARTIGO 40º**

#### **DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA**

#### **OU REPRESENTANTE LEGAL**

1. O familiar/pessoa de referência ou representante legal tem direito, nomeadamente, a:
  - a) Participar nas atividades e no projeto global do SAD;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do cliente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao cliente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;
  - e) Ter conhecimento da ementa semanal (quando aplicável);
  - f) Receber informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima;
  - g) Consultar a informação constante do Processo Individual do cliente;
  - h) A avaliar a prestação dos serviços e cuidados de vida do cliente;
  - i) Participar nas ações promovidas pelo SAD destinadas aos clientes e familiar/pessoa de referência ou representante legal;
  - j) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
  - k) Ter acesso ao Livro de Reclamações.
2. Constituem deveres do familiar/pessoa de referência ou representante legal:
  - a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Colaborar com a equipa;
  - c) Prestar todas as informações relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do cliente e colaborar com a ASAS Santa Joana na satisfação das necessidades deste último, comparecendo sempre que, para tal, seja solicitado;
  - d) Comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a qualquer alteração dos hábitos quotidiano, sempre que estes impliquem mudanças de prestação de serviços, como, por exemplo, alteração da medicação, ausência ou outros;
  - e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
  - f) Tratar os trabalhadores da ASAS Santa Joana com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Responsabilizar-se pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à ASAS Santa Joana no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços;
  - h) Assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o cliente esteja impedido de o fazer.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 41º**

#### **DIREITOS E DEVERES DA ASAS SANTA JOANA**

1. São direitos da ASAS Santa Joana:
  - a) Ver os seus corpos diretivos, direções técnicas e trabalhadores tratados com respeito e dignidade - por parte dos clientes e seus responsáveis;
  - b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
  - c) Ver respeitado o seu património;
  - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações fornecidas pelo cliente e/ou familia/pessoa de referência ou representante legal no ato de admissão;
  - e) Exigir o Cumprimento deste Regulamento Interno.
2. São deveres da ASAS Santa Joana:
  - a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
  - b) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
  - c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
  - d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
  - e) Assegurar a existência de recursos humanos com formação;
  - f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
  - g) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da resposta social;
  - h) Possuir livro de reclamações.

### **CAPÍTULO VII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **ARTIGO 42º**

#### **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado na instituição em local visível, de acordo com a legislação e os normativos em vigor.
2. A Direção Técnica do SAD é assegurada por profissional devidamente habilitado, cuja identificação se encontra afixada na Instituição.
3. Podem colaborar com a resposta social SAD voluntários e estagiários, devidamente identificados e enquadrados em programa de voluntariado/estágio.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 43º**

#### **RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

1. A recolha e tratamento de dados pessoais do cliente e do familiar/pessoa de referência ou representante legal são efetuados com o seu consentimento informado, nos termos definidos em declaração específica para o efeito.
2. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do cliente e do familiar/pessoa de referência ou representante legal poderão ser partilhados com outras entidades, no cumprimento de obrigações legais.
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa ao cliente e ao familiar/pessoa de referência ou representante legal será partilhada com as/os funcionárias/os da ASAS Santa Joana, na medida do estritamente necessário.

### **ARTIGO 44º**

#### **UTILIZAÇÃO DE IMAGEM**

1. A captação e utilização da imagem do cliente estão sujeitas a autorização prévia do cliente e/ou do familiar/pessoa de referência ou representante legal.
2. A captação e utilização da imagem do cliente em fotografias e vídeos têm por objetivo a sua utilização na divulgação da atividade da ASAS Santa Joana, na *internet* em [www.asassantajoana.pt](http://www.asassantajoana.pt) e em apresentações públicas, tais como conferências, ações de formação, jornais, redes sociais, exposições, conferências, entre outros.

### **ARTIGO 45º**

#### **DONATIVOS E OFERTAS**

1. Ao abrigo da lei do mecenato, Decreto-Lei 74/99, a ASAS Santa Joana aceita os donativos realizados de forma solidária e voluntária, os quais contribuem para a sustentabilidade e futuro da Instituição, numa ótica de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.
2. Os donativos poderão ser efetuados na secretaria ou por transferência bancária, mediante a emissão do respetivo recibo.
3. Ao preencher a declaração anual de IRS, e sem qualquer custo, qualquer pessoa poderá efetuar um donativo, correspondente a 0,5% do valor liquidado no IRS, devendo, para o efeito, indicar o número de contribuinte da ASAS (503 381 241), no quadro destinado à consignação de 0,5% do IRS.

### **ARTIGO 46º**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. A Instituição dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

3. O Livro de Reclamações encontra-se na secretaria, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da resposta social.
4. Poderá também efetuar a reclamação em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

### **ARTIGO 47º**

#### **LIVRO DE OCORRÊNCIAS**

O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **ARTIGO 48º**

#### **LIVRO DE ELOGIOS**

1. A Instituição dispõe de Livro de Elogios.
2. O Livro de Elogios encontra-se na Secretaria, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição.
3. Poderá também efetuar o elogio através do email [direcao@asassantajoana.pt](mailto:direcao@asassantajoana.pt)

### **ARTIGO 49º**

#### **NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS**

A ASAS dispõe de uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos aos clientes, de acordo com o estabelecido no Manual da Qualidade da Segurança Social.

### **ARTIGO 50º**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela ASAS Santa Joana, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

### **ARTIGO 51º**

#### **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2016 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a ASAS Santa Joana informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 52º**

#### **CASOS OMISSOS**

1. A interpretação e integração de normas do presente Regulamento são da competência da Direção da ASAS Santa Joana.
2. Compete à Direção emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

### **ARTIGO 53º**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

3. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
4. Qualquer alteração a este Regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor, conforme o estipulado na alínea b do número 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.

### **ARTIGO 54º**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção no dia 11 de maio de 2024 e entra em vigor a 11 de junho de 2024.

A Direção



**Associação de Solidariedade e Acção Social - ASAS Santa Joana**

Caminho da Grinelândia, 3810-343 Aveiro

Tel: 234 318 005 Email: [direcao@asassantajoana.pt](mailto:direcao@asassantajoana.pt)

[www.asassantajoana.pt](http://www.asassantajoana.pt)