

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

IPSS registada na Direcção-Geral da Acção Social
pela inscrição nº 31/93, fl.25 - Livro 5 das Fundações de Solidariedade Social
Diário da República, 20/12/93, nº 295 -III Série

PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PÚBLICA
NIPC 502 811 587 | NCSS 116 042374 805

Telef.: 234 602 301 "Chamada para a rede fixa nacional" | E-Mail: geral@cspborralha.pt

RUA CHÃO DA MOITA, Nº 233 BREJO - 3750 - 866 BORRALHA



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2º - Legislação Aplicável	4
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento	4
Artigo 4º - Caracterização da Resposta Social	5
Artigo 5º - Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário	5
Artigo 6º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	6
Artigo 7º - Condições de Admissão	6
Artigo 8º - Candidatura	7
Artigo 9º - Critérios de Admissão	7
Artigo 10º - Admissão	8
Artigo 11º - Acolhimento dos Novos Clientes	8
Artigo 12º - Processo Individual do Cliente	9
Artigo 13º - Listas de Espera	9
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
Artigo 14º - Instalações	10
Artigo 15º - Horários de Funcionamento	10
Artigo 16º - Interrupção das Atividades	10
Artigo 17º - Pagamento da Mensalidade	10
Artigo 18º - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	10
Artigo 19º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	14
Artigo 20º - Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições	15
Artigo 21º - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	15
Artigo 22º - Tratamento de Roupas	15
Artigo 23º - Higiene Habitacional	16
Artigo 24º - Serviço de Animação/Socialização	16
Artigo 25º - Teleassistência	16
Artigo 26º - Saúde	17
Artigo 27º - Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames de Diagnóstico	18
Artigo 28º - Formas de Atuação em Situação de Emergência	18
Artigo 29º - Maus tratos e Negligência	18
Artigo 30º - Apoio Psicossocial	18
Artigo 31º - Realização de Pequenas Reparações	18
Artigo 32º - Receção e Entrega das Chaves	19
Artigo 33º - Atendimento aos Responsáveis/Familiares Próximos	19
Artigo 34º - Quadro de Pessoal	19
Artigo 35º - Direção Técnica	19
Artigo 36º - Organização e Coordenação	19
Artigo 37º - Responsabilidade	20
Artigo 38º - Horário dos Trabalhadores	20
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	21
Artigo 39º - Direitos e Deveres dos Clientes	21
Artigo 40º - Direitos e Deveres da Família	22
Artigo 41º - Direitos e Deveres da Instituição	23
Artigo 42º - Direitos e Deveres dos Trabalhadores	24
Artigo 43º - Direitos e Deveres dos Voluntários	25
Artigo 44º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	25
Artigo 45º - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	25
Artigo 46º - Contrato	25
Artigo 47º - Vigência do contrato	26
Artigo 48º - Rescisão do contrato	26



Artigo 49º- Livro de Reclamações.....	26
Artigo 50º- Livro de Registo de Ocorrências.....	26
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	26
Artigo 51º- Foro.....	27
Artigo 52º- Seguro	27
Artigo 53º - Partilha de Informação Pessoal.....	27
Artigo 54º- Lista de contactos de emergência	27
Artigo 55º- Alterações ao regulamento.....	27
Artigo 56º- Integração de Eventuais Lacunas.....	28
Artigo 57º- Vigência do Regulamento Interno.....	28



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

1- O Centro Social Paroquial da Borralha com acordo de cooperação para a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 05/11/2007, faz reger pelas seguintes normas esta mesma resposta social.

Artigo 2º - Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços à terceira idade rege-se igualmente pelo estipulado em:
1-Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que é a primeira alteração ao Decreto de Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, e a sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;

2- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;

3- Decreto lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à 3.ª alteração ao Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março (alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;

4- [Portaria n.º 218-D/2019, que](#) procede à segunda alteração à [Portaria n.º 196-A/2015](#), de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;

5 - Outras Circulares de Orientação Técnica acordadas futuramente em sede de CNC;

6- Protocolo de Cooperação na data em vigor;

7 - Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS;

8- Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e revoga os Decretos-Leis n.º 146/99, de 4 de maio, e 60/2011 de 6 de maio;

9- Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

Artigo 3º - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1- Estabelecer e sistematizar regras de organização do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial da Borralha;

2- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;

3- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;



- r) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- s) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- t) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Artigo 6º- Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1- O Serviço de Apoio Domiciliário assegura um conjunto de serviços considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, podendo o Cliente usufruir de todos eles ou optar por qualquer um deles, conforme a sua necessidade. São eles:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação/socialização.
- f) Serviço de teleassistência.

2- O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda os seguintes serviços esporádicos e/ou pontuais:

- a) Assistência medicamentosa;
- b) Serviços de enfermagem;
- c) Apoio Psicossocial;
- d) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, quando não há retaguarda familiar que assegure este acompanhamento;
- e) Transporte para a aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1.ª necessidade, nomeadamente medicamentos, quando não exista retaguarda familiar;
- f) Cuidados de imagem;
- g) Realização de atividades ocupacionais;
- h) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- i) Cedência de ajudas Técnicas.

3- Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis ou fins-de-semana, de acordo com as necessidades da pessoa idosa e com o contratualizado.

4- Todos os serviços e atividades prestados estão incluídos na mensalidade.

5- Sempre que forem solicitados serviços pontuais os mesmos serão valorizados de acordo com a sua natureza e frequência.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 7º - Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1- Ter idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- 2- Ter idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
- 3- Estar disponível para contratualizar pelo menos dois serviços considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, nomeadamente alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa, serviço de teleassistência e animação/socialização.
- 4- Obedecer a pelo menos um dos critérios de admissão adiante referidos;
- 5- Ter o processo administrativo completo;
- 6- Existência de vaga.



4- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º - Caracterização da Resposta Social

1- A Resposta Social de SAD do Centro Social e Paroquial da Borralha, presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2- O Serviço de Apoio Domiciliário funciona como apoio à família, nunca a substituindo nem ultrapassando.

3- A Resposta Social de SAD do Centro Social e Paroquial da Borralha tem capacidade para apoiar 20 utentes de ambos os sexos.

Artigo 5º - Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Promoção do bem-estar dos utentes, incentivando a sua capacidade de participação e convívio com vista à minimização do isolamento e da dependência;
- f) Melhoria das condições de vida da pessoa idosa, fomentando as suas potencialidades num ambiente de bem-estar físico, mental e social;
- g) Atenuar o sentimento de inadaptação, solidão e abandono, potenciando a valorização e a autoestima da pessoa idosa;
- h) Assegurar um atendimento individualizado e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- i) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidades pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- j) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- k) Promover o aproveitamento de oportunidades de saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- l) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- m) Promover estratégias de manutenções e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- n) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- o) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
- p) Promover a intergeracionalidade;
- q) Contribuir para a conciliação familiar e profissional do agregado familiar;



Artigo 8º- Candidatura

- 1- O Processo de Candidatura consta de atendimento (recepção ao cliente; prestação de informação; visita às instalações; recepção e análise do pedido de inscrição/renovação); seleção e priorização das candidaturas (avaliação dos requisitos; informação da decisão); Gestão da lista de espera (atualizada pelo Diretor Técnico e respetiva informação à família; envio do processo de candidatura para decisão pela Direção; arquivo).
- 2- Para efeitos da admissão, o cliente ou familiar/pessoa responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Documento identificativo do cliente e do responsável pelo cliente;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do responsável pelo cliente;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da cliente e do responsável;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou do Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Comprovativo da situação das vacinas e declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
 - f) Fotocópia dos documentos comprovativos de rendimentos constantes no artigo 18º, ponto 6, deste regulamento;
 - g) Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas constantes no artigo 18º, ponto 7, deste regulamento;
 - h) Declaração assinada pelo cliente/responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;
- 3- A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria da instituição.
- 4- Caso haja algum documento em falta, o processo ficará pendente até ao limite máximo de 15 dias úteis, a partir dos quais considera-se a inscrição não válida.
- 5- Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja a certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
- 6- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser iniciado de imediato o processo de obtenção dos dados em falta.
- 7- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, a Direção reserva-se ao direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.
- 8- As inscrições podem ser efetuadas em qualquer período do ano, quer para os clientes externos ou extra acordo, sendo o cliente e/ou o familiar/pessoa responsável informado dos documentos a entregar nos serviços administrativos.
- 9- A renovação da inscrição decorre entre 15 e 30 de abril, sendo realizadas anualmente.
- 10- As ausências injustificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respectiva inscrição.

Artigo 9º - Critérios de Admissão

- 1- Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:
 - I – Pessoa social e economicamente mais desfavorecida – 22%
 - II – Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos – 21%;
 - III – Risco de isolamento social – 16%;
 - IV – Cliente dependente de terceiros para a satisfação das necessidades – 14%
 - V – Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social ou outras entidades – 10%;





- VI – Cliente que já frequenta a Instituição – 7%;
- VII – Cliente com outro(s) familiar(es) a frequentar a Instituição – 6%;
- VIII – Residência na localidade da Borralha – 4%.

- 1.1 Em caso de empate, o critério utilizado na seleção será a ordem de inscrição.
- 2- A admissão de utentes com necessidades de cuidados especiais, deverá ser objeto de avaliação conjunta dos Técnicos da Instituição e dos Especialistas que prestam o acompanhamento, tendo em atenção o parecer técnico de ambas as equipas.
- 3-Os critérios de admissão também se aplicam aos critérios extra acordo.

Artigo 10º- Admissão

- 1-Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
- 2-É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
- 3-A decisão da admissão é dada a conhecer ao candidato, no prazo máximo de 10 dias, através de atendimento presencial.
- 4-Na admissão deverão ser assinadas pelo cliente ou representante legal, para além do contrato, as seguintes declarações: captação e divulgação de imagem; informação sobre conhecimento e tratamento de dados pessoais; autorização para administração de medicação.
- 5- Após a admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, com a realização de uma entrevista de avaliação diagnóstica em local acolhedor que garanta a confidencialidade das informações. A entrevista pode ser efectuada no domicílio, consoante as limitações do cliente. Esta entrevista visa recolher informações destinadas à análise e avaliação das necessidades, expectativas e interesses da família e do idoso, de forma a delinear o Plano de Acolhimento Inicial e Plano Individual.
- 6- No final da entrevista é agendada uma visita ao domicílio para apresentação dos colaboradores do SAD que vão prestar o serviço.
- 7- No caso de clientes com necessidades especiais, para suportar os dados da entrevista, a Direção Técnica informa o idoso e a família da necessidade de uma avaliação do desenvolvimento global que pode ser efetuada por técnicos da Instituição ou, caso não existam no estabelecimento, podem ser disponibilizados contactos de eventuais técnicos especialistas.
- 8- No ato de admissão deverá ser dado conhecimento/entregue ao cliente/familiar responsável o respetivo Regulamento Interno.
- 9- No ato de Admissão será devida a Mensalidade/Comparticipação Familiar do mês em curso.
- 10- O processo de admissão consta de entrevista de diagnóstico, Contrato, Plano de Acolhimento Inicial e os restantes documentos que completam o Processo Individual do cliente.

Artigo 11º- Acolhimento dos Novos Clientes

- 1- O programa de Acolhimento Inicial é efetuado pelo responsável da resposta social e seus colaboradores diretos, responsáveis pela prestação dos serviços no seu domicílio.
- 2- O PAI reporta-se ao período de adaptação, por um período de 30 dias, do idoso e família quer aos colaboradores do SAD, quer aos serviços prestados.
- 3- Durante o Programa de Acolhimento Inicial o responsável pela resposta social pode aprofundar os seus conhecimentos sobre o idoso e as suas necessidades de intervenção, de forma a delinear o seu plano de desenvolvimento individual.
- 4- O responsável pelo acolhimento do idoso pode solicitar a participação da pessoa próxima neste mesmo acolhimento e prestar-lhe informações de como está a decorrer o processo de integração e adaptação.



5- Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente e/ou familiar/pessoa responsável de rescindir o contrato.

Artigo 12º - Processo Individual do Cliente

1- O processo individual é composto pelos seguintes elementos:

1.1- A constar nos serviços administrativos:

- a) Todos os documentos entregues para efetivar a inscrição referidos no artigo 8º, ponto 2 deste regulamento;
- b) A ficha de inscrição/renovação preenchida;
- c) Critérios de admissão aplicados;
- d) O contrato e respectivas alterações.
- e) Declaração sobre o conhecimento e autorização do tratamento dos dados pessoais.

1.2- A constar na sala do Diretor Técnico:

- a) Ficha de cliente, emitida pelos serviços administrativos através de programa informático que contempla dados de identificação do familiar/pessoa responsável e do médico assistente;
- b) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- c) Autorizações/Declarações/Informações médicas e registos de administração de medicamentos;
- d) Plano de Acolhimento Inicial, Planos Individuais e avaliações;
- e) Fichas de observação/informação ou de situações anómalas; relatórios e informações efetuados pelo responsável ou por outras entidades sobre o idoso;
- f) Registos de cuidados de higiene/imagem e saúde.
- g) Autorização para captação e divulgação de imagem;
- h) Outros.

2 - Este Dossier Individual deve garantir a confidencialidade das informações que contém, sendo atualizado e revisto sempre que necessário.

3 – O Responsável pelo cliente pode ter acesso ao Dossier do seu familiar sempre que quiser, podendo pedir uma cópia do mesmo se assim o desejar e manifestar por escrito.

4- Deverá existir ainda em casa do cliente um Processo Domiciliário para que a família possa acompanhar os serviços prestados ao seu familiar que deverá conter os seguintes elementos:

- a) Identificação Domiciliária;
- b) Registo de Cuidados de Higiene e Imagem;
- c) Registo de Cuidados de Saúde;
- d) Autorização de medicação.

Artigo 13º- Listas de Espera

1-A lista de espera é atualizada pela Direção Técnica que informa, por telefone, o candidato da existência de uma vaga e avalia: quer do seu interesse na manutenção da inscrição quer da existência de alterações nas condições em que foi incluído na lista de espera.

2-Posteriormente, efetua-se uma nova avaliação dos requisitos de todos os candidatos, sendo selecionado o que tiver maior pontuação.

3-Os critérios de admissão que constam no artigo 11.º aplicam-se igualmente aos clientes extra acordo para efeitos de ocupação das vagas em acordo.

4-No caso de desistência arquiva-se o processo na área administrativa por um período mínimo de 1 ano.



CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 14º- Instalações

1- O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial da Borralha está sediado em Rua Chão da Moita, N° 233, brejo, 3750-866 Borralha, Concelho de Águeda, Tel. 234 602301, Correio electrónico: geral@cspborrhalla.pt, Contribuinte n° 502 811 587.

Artigo 15º - Horários de Funcionamento

- 1- O horário de funcionamento do Centro Social Paroquial da Borralha corresponde ao período das 7h15m às 19h20m.
- 2- O Serviço de Apoio Domiciliário, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
- 3- O horário de referência do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é de Segunda a Sexta, das 08:00h às 18:54h, e aos feriados e fins-de-semana das 08:00h às 16:54h.
- 4- O horário de funcionamento dos serviços administrativos é das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h30.

Artigo 16º- Interrupção das Atividades

O Centro Social Paroquial da Borralha nunca encerra as atividades do Serviço de Apoio Domiciliário a não ser que seja superiormente concedida qualquer tolerância aos funcionários na eventualidade dos clientes dispensarem os serviços e/ou quando recomendado pelos serviços de saúde, no caso de doença infetocontagiosa.

Artigo 17º - Pagamento da Mensalidade/Comparticipação Familiar

- 1- O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, no período das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h30, nos dias úteis. O mesmo pode ser feito em numerário, cheque, transferência bancária ou multibanco.
- 2- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
- 3- Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade/comparticipação familiar, a Direção do Centro Social Paroquial da Borralha, acha-se no direito de recorrer aos mecanismos legais de que dispõe para boa cobrança dos valores em dívida.
- 4- Em qualquer situação de desistência, os clientes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado, preferencialmente por escrito, no decorrer do mês anterior.
- 5- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Direção do Centro Social Paroquial da Borralha.

Artigo 18º - Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

- 1- A frequência na resposta do Serviço de Apoio Domiciliário será obrigatoriamente participada pelo utente, ou familiares que estejam responsáveis por este, de acordo com





a Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

2- O valor da comparticipação familiar pela frequência desta resposta social é determinado pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar conforme definido na portaria acima indicada.

3- O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

4- Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivem em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiares, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Aquele que tenha sido determinado judicialmente como tutor ou curador;

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;

5- A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, conforme a tabela seguinte:

%/2 Serviços	Descrição dos Serviços	Dias úteis	Fins-de- semana e feriados
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x)	37,5%	42,5%
	Alimentação + Tratamento Roupa /Higiene Habitacional /Teleassistência	32,5%	37,5%



	Higiene Pessoal (2x)	37,5%	42,5%
	Alimentação + Animação e Socialização	35%	37,5%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa /Higiene Habitacional / Teleassistência	30%	32,5%
	Tratamento Roupa + Higiene Habitacional	25%	27,5%
	Outros Serviços	5%	10%

% / 3 Serviços	Alimentação + Higiene Pessoal (2x)	42,5%	47,5%
	Higiene Pessoal (2x) + Animação/Socialização	32,5%	37,5%
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + Tratamento Roupa /Higiene Habitacional /Teleassistência	47,5%	52,5%
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + Animação/Socialização	50%	52%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa /Higiene Habitacional / Teleassistência + Animação/Socialização	35%	37,5%
	Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional + Animação/Socialização	30%	32,5%
	Alimentação + Tratamento Roupa + Higiene Habitacional	45,5%	50%
	Outros Serviços	5%	10%

% / 4 ou mais Serviços	Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento Roupa + Higiene Habitacional /Teleassistência	57,5%	62,5%
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Animação/Socialização	52,5%	55%
	Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa /Higiene Habitacional / Teleassistência + Animação/Socialização	40%	45%
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + Tratamento Roupa e/ou Higiene Habitacional e/ou Teleassistência + Animação/Socialização	55%	60%
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento Roupa e/ou Higiene Habitacional e/ou Teleassistência + Animação e Socialização	60%	65%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa e/ou Higiene Habitacional e/ou Teleassistência + Animação/Socialização	37,5%	42,5%
	Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa e/ou Higiene Habitacional e/ou Teleassistência + Animação/Socialização	42,5%	47,5%
	Outros Serviços	5%	10%

6 - Para cálculo do rendimento per capita considera-se como **rendimentos do agregado familiar (RAF)**:

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor de vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da



caderneta predial atualizada, ou certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta situação não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantido (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

7- Serão consideradas **despesas fixas** para efeitos de redução:

a) Valores pagos como comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta ERPI (valor a considerar para cálculo da comparticipação familiar pela utilização de outras respostas sociais);

b) Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

c) O Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única (IRS e TSU);

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (campo 801 da declaração do IRS);

e) As despesas com aquisição de Habitação (campo 7 da declaração do IRS) ou com arrendamento de habitação (devidamente comprovadas). Nos casos de atribuição de subsídio de renda de casa aos jovens casais, será solicitado também o respetivo comprovativo;

f) Quando o cliente não coabita/não tem nenhum dos progenitores, vivendo em domicílio com irmãos, tios, primos, tutores, ou outros considera-se “Cliente autónomo” e o rendimento considerado para efeitos de fixação de comparticipação familiar de frequência de resposta social é unicamente o rendimento do cliente (pensões e outros). Esta situação não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal garantido (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) No caso do cliente não auferir nenhuma prestação social ou outra forma de rendimento a mensalidade será acordada com o tutor ou responsável.

8- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 8 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

9- A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.

10- Como **provas dos rendimentos e despesas** considera-se:

a) A declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório (ex. declaração dos rendimentos da entidade patronal onde conste a categoria profissional e/ou cópia de um recibo de vencimento auferido no ano anterior);

b) As dúvidas sobre a veracidade das declarações e / ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até a valor igual à comparticipação máxima.

11- A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

12- No caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade dos seguintes elementos do agregado.



- 13- Em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do cliente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a comparticipação familiar terá uma redução de 10%. Não obstante, esta percentagem pode ser superior desde que autorizada e aprovada pela Direção. Esta redução só será processada no mês seguinte, uma vez que todas as mensalidades são processadas no início do mês.
- 14- Em caso de internamento hospitalar, devidamente justificado, que implique a não frequência do cliente por um período entre 1 a 6 meses, o contrato ficará suspenso.
- 15- As ausências injustificadas inferiores a 30 dias não determinam qualquer efeito na comparticipação familiar.
- 16- A frequência no Serviço de Apoio Domiciliário será obrigatoriamente comparticipada pelo cliente ou familiar/pessoa que esteja responsável por este.
- 17- A comparticipação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano civil com base nas informações constantes dos documentos apresentados no Artigo 8º do presente regulamento.
- 18- A falta de entrega na totalidade dos documentos indicados no Artigo 8º, bem como o não preenchimento dos impressos de matrícula e a falta de informações solicitada implicará a suspensão do processo de cálculo da comparticipação familiar.
- 19- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis aos clientes ou seus responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
- 20- Os clientes ou seus responsáveis que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de inscrição.
- 21- A Direção, após uma análise cuidada e documentada da situação socioeconómica do agregado familiar, poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, desde que se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
- 22- A alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar implica a revisão do Regulamento Interno, cujas alterações serão comunicadas com pelo menos trinta dias de antecedência por carta registada com aviso de receção, entregue em mão ao balcão da secretaria ou por e-mail, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.
- 23- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Direção.
- 24- Todas as normas descritas neste artigo aplicam-se quer aos utentes abrangidos pela comparticipação financeira da Segurança Social quer aos clientes extra acordo.

Artigo 19º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

- 1- A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no Serviço de Apoio Domiciliário. Este é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta, atualizado de acordo com índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram no mesmo ano.
- 2- As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil. Sendo determinadas, regra geral, com base nas informações constantes dos documentos apresentados no Artigo 8º do presente regulamento. As comparticipações também podem ser revistas em qualquer altura do ano, sempre que ocorram alterações, nomeadamente no rendimento *per capita* e na alteração de cuidados e serviços a prestar.



Artigo 20º- Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições

- 1- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. Esta contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Almoço diário - uma refeição principal, duas sopas, 1 peça de fruta/sobremesa e 3 pães;
 - b) Lanche – leite (15 litros/mês), 1 frasco de café ou uma embalagem de chá (mensal), 1 iogurte (2x/semana), 1 embalagem de manteiga (mensal), 1 frasco de doce (mensal), 1 embalagem de queijos triângulo (mensal) e fiambre (1x/semana).
- 2- As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.
- 3- Sempre que o cliente se encontre incapacitado para tomar a refeição, e não exista família de suporte, os colaboradores da resposta prestam apoio na toma dos alimentos.
- 4- As ementas são elaboradas com a colaboração de uma Nutricionista, e entregues no final de cada mês aos clientes da resposta social.
- 5- As ementas só poderão ser alteradas por motivo de força maior.
- 6- A alimentação é igual para todos os clientes, sendo respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico.
- 7- A Instituição não se responsabiliza por quaisquer alimentos por si fornecidos e que não tenham sido acondicionados ou conservados corretamente após a sua entrega na casa do cliente, ou sejam consumidos fora do prazo de validade.
- 8- A Instituição tem implementado um sistema de HACCP, transversal a todo o processo de alimentação, sujeito a monitorização mensal. Para além disso, são realizadas auditorias anuais a todo o sistema.

Artigo 21º - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

- 1-O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, no período da manhã e/ou tarde, ou noutra período, sempre que necessário, desde que acordado com o cliente ou familiar/pessoa responsável.
- 2- Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
- 3- A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
- 4- Os cuidados de higiene/imagem são prestados de acordo com as necessidades de cada idoso e o seu plano individual, hábitos e rotinas, procurando efetuar-los no mesmo horário e seguindo os mesmos procedimentos.
- 5- Todos os cuidados de higiene e imagem prestados ao idoso são registados, datados, assinados e arquivados no seu processo individual.

Artigo 22º- Tratamento de Roupas

- 1- No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
- 2- Este serviço é prestado pela lavandaria da Instituição, em horário a acordar e fixar com o cliente.
- 3- A roupa dos clientes que beneficiam deste serviço é recolhida semanalmente e contabilizada. No momento da contabilização a roupa é verificada e, sempre que necessário, é



indicado o seu estado de conservação, em impresso próprio. Este registo é rubricado pelos colaboradores e cliente/ familiar próximo.

4- Tendo em conta a deslocação das roupas para fora da residência do cliente, todas as peças deverão ser identificadas, no seu interior, pelo familiar próximo do cliente, ou no caso de viver sozinho, e em situação de dependência, pelos colaboradores da resposta social.

5- A lavagem e tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a lavandaria do Centro social não possua terão de ser suportadas pelo cliente.

Artigo 23º - Higiene Habitacional

1- Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efetuadas de acordo com a necessidade do cliente.

2- São efetuadas consoante a necessidade do cliente e os serviços contratualizados.

Artigo 24º- Serviço de Animação/Socialização

1- O serviço de animação/socialização abrange, no mínimo quatro atividades semanais, realizadas no domicílio, instituição ou exterior, que podem variar entre animação, lazer, cultura, aquisição de bens e de géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.

2- O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da coordenadora da resposta social, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.

3- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/ responsáveis pelos clientes.

4- É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

5- Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

6- Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

7- A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

8- Estas aquisições são pagas directamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 25º- Teleassistência

1-O cliente poderá usufruir do serviço de teleassistência. Trata-se de uma parceria entre a Instituição e uma central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer emergência através de um sistema de comunicação.

3- O serviço de teleassistência é prestado 24 horas por dia, 365 dias por ano, e assegura um serviço através de uma linha telefónica e com equipamento de comunicações e informático específico, ligado ao centro de atendimento permanente, que permite a pessoas idosas ou em situação de dependência, carregar num botão e sem qualquer dificuldade entrar em contacto verbal "mãos livres", 24 horas por dia, 365 dias por ano, com aquele centro,



Artigo 27° - Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames de Diagnóstico

- 1- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes de Apoio Domiciliário podem recorrer aos eventuais serviços de enfermagem da Instituição, sempre que seja possível.
- 2- Os clientes só serão acompanhados às consultas médicas pelos colaboradores da resposta social, quando não há retaguarda familiar que assegure este acompanhamento.

Artigo 28° - Formas de Atuação em Situação de Emergência

- 1- Na residência do cliente deve haver um registo onde estejam anotados o nome, morada e números de contacto do responsável pelo cliente e/ou familiar mais próximo. O referido registo é feito pelo CSPB e deixado em local visível e do conhecimento do familiar/responsável em questão.
- 2- Em caso de emergência médica na presença das colaboradoras do SAD, estas entram de imediato em contacto com a Linha de Saúde 808242424 ou a linha de emergência (112), dependendo da gravidade da situação. As colaboradoras recebem orientações e aguardam, se necessário, pela ambulância que leva o cliente ao Hospital. O Diretor Técnico é contactado a seguir à Linha de Saúde/112 que, por sua vez, informa a família. Se não conseguirem contactar a família acompanham o idoso até ao Hospital e aguardam chegada da família.
- 3- Se o idoso não necessitar de cuidados médicos urgentes, os colaboradores designados para o efeito prestam os primeiros socorros e contactam a família para expor a situação e aguardam que esta chegue.
- 4- Em casos de óbito, na presença das colaboradoras, estas informam o CSPB e o responsável/familiar mais próximo, permanecendo no local até à sua chegada.

Artigo 29°- Maus tratos e Negligência

- 1- Caso se detetem indícios que levantem suspeitas de maus-tratos ou negligência sobre os idosos, tais como: físicos, comportamentais, psicológicos, sexuais, financeiros ou outros que comprometam o seu bem-estar e dignidade, o Diretor Técnico diligenciará junto dos familiares próximos, ou funcionários, sobre a sua origem.
- 2- Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou se reiterem, o Diretor Técnico comunicará ao Técnico de Serviço Social da Instituição para que em conjunto possam:
 - a) Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços sociais da comunidade para uma avaliação da situação.
 - b) Proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes (p.e. Ministério Público).

Artigo 30°- Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial é realizado através de visitas domiciliárias ou atendimentos de monitorização, ou através de atendimentos de “mediação familiar”, sendo estes últimos primordiais para a sensibilização dos familiares e cuidadores do cliente promovendo, desta forma, uma maior autonomia dos mesmos.

Artigo 31°- Realização de Pequenas Reparações



atendido por pessoal especializado, para dar resposta à situação apresentada, bem como por si mesmo mobilizar outros recursos, humanos e materiais, adequados ao utilizador e existentes na comunidade.

Artigo 26º- Saúde

- 1- A vigilância médica dos clientes é da responsabilidade do familiar ou pessoa responsável. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local. Caso se confirme uma doença infetocontagiosa o Centro Social e Paroquial da Borralha deverá ser informado de forma a prevenir a saúde dos outros clientes.
- 2- Em caso de doença infetocontagiosa, as colaboradoras só regressam à habitação do utente mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.
- 3- Em caso de acidente ou doença súbita, deverá recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo o familiar ou pessoa responsável.
 - 3.1- Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de apoio das colaboradoras, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade do familiar/pessoa responsável pelo cliente e/ou do cliente.
 - 3.2- Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico quando não exista retaguarda familiar que assegure este acompanhamento;
- 4- A família ou pessoa responsável obriga-se a indicar ao responsável da resposta de Apoio de Domiciliários os problemas de saúde e os medicamentos do cliente, quando os mesmos existam.
- 5- Caso haja alteração na medicação e/ou do estado clínico geral do cliente deverá o familiar ou pessoa responsável dar conhecimento à pessoa responsável do Serviço de Apoio Domiciliário, com a maior brevidade possível.
- 6- Os medicamentos não sujeito a receita que tenham que ser ministrados ao idoso durante o período de permanência das colaboradoras no domicílio, deverão ser acompanhados da prescrição/declaração médica onde conste: o nome do medicamento, a hora da toma e a respetiva dose.
- 7- Toda a medicação sujeita a receita médica que tenha que ser dada aos clientes no domicílio deverá ser acompanhada da:
 - a) prescrição/declaração médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia;
 - b) Autorização escrita pelo familiar responsável em impresso próprio fornecido pela Instituição.
- 8- A medicação não sujeita a receita médica apenas necessita de ser acompanhada da autorização escrita.
- 9- No caso da caixa de medicação dos clientes ser preparada pelas colaboradoras da resposta, os medicamentos devem ser entregues ao responsável da resposta/ ou quem o substitua que irá certificar-se:
 - a) se existe prescrição médica (caso a embalagem refira que o medicamento é sujeito a receita médica);
 - b) do prazo de validade;
 - c) da data de abertura (caso a embalagem já tenha sido aberta);
 - d) do bom estado da embalagem.
- 10- Se não estiverem reunidas estas condicionantes não se aceita administrar a medicação pelo que terá de ser o familiar a administrá-la e a responsabilizar-se por eventuais efeitos secundários advindos da toma.
- 11- No caso da medicação ser preparada pelo familiar/pessoa responsável os medicamentos deverão ficar dentro dos invólucros e devidamente acondicionados, em caixas doseadoras com indicação dos dias da semana e períodos de toma.



- 1- Sempre que solicitado pelo cliente/responsável pelo cliente serão feitas pequenas reparações no domicílio do mesmo.
- 2- Este tipo de serviço será feito por uma empresa exterior à instituição, contactada previamente pelo responsável da resposta social.
- 3- O pagamento do serviço é feito diretamente pelo cliente/responsável pelo cliente à empresa prestadora do serviço.

Artigo 32º- Receção e Entrega das Chaves

- 1- Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada, através de documento escrito pelos intervenientes, a chave do domicílio do cliente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa do SAD que prestará os cuidados/serviços.
- 2- Em caso de perda ou extravio da chave entregue à equipa, é da responsabilidade da Instituição proceder à substituição da fechadura no domicílio do cliente e suportar os respetivos custos.

Artigo 33º- Atendimento aos Responsáveis/Familiares Próximos

O atendimento aos Responsáveis/Familiares Próximos será efetuado pelo Diretor Técnico, no dia de atendimento estipulado anualmente, ou noutro horário, desde que marcado previamente.

Artigo 34º - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 35º- Direção Técnica

- 1- De acordo com a portaria nr.º 38/2013 de 30 de janeiro, a Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
- 2 - Ao Diretor Técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
- 3 - As funções de Diretor Técnico podem ser exercidas a 50% quando o SAD funcione isoladamente e a sua capacidade seja inferior a 60 utentes.
- 4 - Quando o SAD funcione integrado num estabelecimento de apoio social a direção técnica pode ser assegurada pelo Diretor Técnico desse estabelecimento.

Artigo 36º- Organização e Coordenação

- 1 - Serão funções da Coordenadora da resposta social de SAD, além das estipuladas na própria categoria profissional:





- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- h) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- i) Organizar todo material, equipamento e demais recursos necessários ao bom funcionamento da resposta;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade;
- k) Coadjuvar com a Direção e outros Técnicos na participação de outras tarefas respeitantes à organização e bom funcionamento da Instituição.

Artigo 37º - Responsabilidade

Para o melhor funcionamento interno e bem-estar de todos, clientes, funcionárias, órgãos diretivos e a comunidade servida, são estabelecidos desde já seguintes graus de responsabilidades:

1. DIREÇÃO – será o órgão de responsabilidade máxima, estando dela dependentes os responsáveis abaixo indicados.
2. DIRETOR TÉCNICO – técnico com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
3. AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA - colaboram com o Diretor Técnico no acolhimento do idoso e sua família; na implementação e avaliação do programa de acolhimento inicial e avaliação das suas necessidades de intervenção e expectativas da família; colaboram na elaboração, implementação e avaliação dos Planos Individuais dos clientes do SAD; trabalham diretamente com os idosos, tendo em vista o seu bem-estar; zelam pela boa conservação e limpeza dos veículos; asseguram as boas práticas ao nível da higiene e segurança alimentar, cumprindo os requisitos do Plano de HACCP; prestam cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administração de medicamentos nas horas prescritas e segundo instruções recebidas; procedem ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte de roupas sujas e sua entrega na lavandaria e providenciam pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos clientes.
4. RESTANTES TRABALHADORES – possuem a formação adequada às funções que desempenham; dispõem de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes; prestam as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços e têm uma formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.

Artigo 38º - Horário dos Trabalhadores



O horário do pessoal afeto à valência de SAD será estipulado de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada trabalhador, nunca ultrapassando as 40 horas semanais.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Artigo 39º - Direitos e Deveres dos Clientes

- 1- Constituem direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) A garantia que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.
 - c) Que estes dados apenas sejam tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta.
 - d) Que os dados pessoais tratados pelo Centro apenas sejam divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais, com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.
 - e) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - f) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - h) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - i) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - k) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados;
 - l) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
 - m) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - n) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- 2- Constituem deveres dos clientes:
 - a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Comunicar por escrito à Direcção, 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - g) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno ou outras nele não previstas, mas aprovadas superiormente.



Artigo 40º - Direitos e Deveres da Família

1- Constituem direitos da família ou da pessoa responsável pelo idoso:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratada com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Usufruir da prestação de serviços e cuidados necessários à garantia de bem-estar físico e qualidade de vida do seu idoso;
- d) Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro Social e Paroquial da Borralha e/ou a resposta social onde o idoso se encontra;
- e) Apresentar reclamações por escrito e receber no prazo máximo de 5 dias a resposta à reclamação;
- f) Ser atendida(o), conforme previsto neste Regulamento, assim como a aceder às informações constantes no Processo Individual do idoso;
- g) Ser informado sempre que ocorrerem alterações no quotidiano normal do idoso.
- h) A ser ouvida(o) antes da tomada de quaisquer decisões que diga respeito ao idoso.
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) Ser informada das normas e regulamentos vigentes;
- k) Que os dados pessoais dos familiares, dos utentes do Centro Social e Paroquial da Borralha, sejam tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade;
- l) Que estes dados apenas sejam tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta;
- m) Que os dados pessoais tratados pelo Centro apenas sejam divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais, com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.

2- Constituem deveres da família ou pessoa responsável pelo idoso:

- a) Efetuar o pagamento das mensalidades até ao 10.º dia de cada mês;
- b) Cumprir e fazer cumprir todos os deveres contratuais e regulamentares;
- c) Manter-se informado sobre a vida do idoso;
- d) Colaborar com o Diretor Técnico no acompanhamento dos serviços prestados aos idosos;
- e) Deslocar-se ao Serviço de Saúde onde se se encontre o idoso, em caso de acidente ou doença súbita deste, logo que contactado pela Instituição;
- f) Apresentar declaração médica comprovativa da cura completa e/ou da inexistência de qualquer tipo de contágio sempre que se verificar doença grave ou contagiosa do idoso;
- g) Informar todas as alterações que se verifiquem relativamente à residência, telefone, médico de família, rendimentos e outros dados pessoais relevantes;
- h) Não omitir nem falsear informações;
- i) Acatar as regras e normas estabelecidas neste Regulamento Interno ou outras aqui não previstas, mas aprovadas superiormente;
- j) Apresentar perante o Diretor Técnico sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever;
- k) Nenhum familiar ou pessoa responsável tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com os funcionários da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique qualquer anomalia ou incorreção de qualquer ordem deverão ser comunicados ao Diretor Técnico, que tomará as diligências adequadas para cada caso, de acordo com as normas vigentes.



Artigo 41º - Direitos e Deveres da Instituição

1- Constituem os direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Desenvolver, com o respeito pelas normas legais aplicáveis, a adequada gestão da resposta;
- c) O apoio técnico da instituição de enquadramento (Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro);
- d) A interrupção da atividade da resposta, sempre que seja deliberado pela Direção, sendo o Responsável avisado com a devida antecedência;
- e) Convocar o familiar/pessoa responsável para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiar/pessoa responsável no ato da admissão;
- g) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- h) Ter acesso a toda a informação relevante para efeitos de cálculos;
- i) Ser informada pelo familiar/pessoa responsável de todas as atualizações dos dados prestados, sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.
- j) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- k) A lealdade e respeito por parte dos clientes, pessoa responsável e pessoas próximas do cliente;
- l) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- m) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os Responsável, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- n) O Centro Social e Paroquial da Borralha tem direito a que os seus utentes e seus familiares tratem os dados de todos os seus trabalhadores, colaboradores, utentes e respetivos familiares, com sigilo e confidencialmente, não os divulgando por qualquer meio;
- o) É expressamente vedada a captação da imagem dos trabalhadores, colaboradores, utentes e respetivos familiares que se relacionem com o Centro.

2- Constituem os deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar das clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação das mesmas na vida da Instituição;
- b) Assumir a responsabilidade pelos clientes desde a sua recepção até à sua entrega/saída;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- d) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- f) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- h) Manter os processos dos clientes atualizados;
- i) O Centro Social e Paroquial da Borralha obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional;
- j) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- k) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;



- l) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- m) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- n) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- o) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- p) O Centro Social e Paroquial da Borralha compromete-se a tratar todos os dados dos seus utentes e familiares em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- q) A captação e divulgação da imagem dos seus utentes e familiares será feita apenas quando especiais razões pedagógicas, culturais ou de preservação da memória e do espírito de pertença, ou quando o tipo de evento o justifique, e sempre mediante prévio consentimento do titular dos dados;
- r) O Centro não reterá o Cartão de Cidadão ou Passaporte dos utentes ou seus familiares;
- s) Todos os trabalhadores e outros colaboradores ou terceiros que entrem em relação com o Centro estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais;
- t) Possuir Livro de Reclamações.

Artigo 42º - Direitos e Deveres dos Trabalhadores

1- Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Ser respeitados e tratados com urbanidade pelos clientes e pessoas próximas;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração adequada.

2- Constituem deveres dos colaboradores:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- c) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização, devendo utilizar apenas os espaços estritamente necessários à prestação dos serviços contratualizados;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- j) Desempenhar todas as tarefas atribuídas pela Diretora Técnica com o devido enquadramento técnico;
- k) Todos os trabalhadores estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais dos utentes.



Artigo 43º - Direitos e Deveres dos Voluntários

Constituem direitos dos voluntários:

- a) Ser respeitado e tratado com urbanidade pelos clientes e pessoas próximas, pela instituição e seus representantes, bem como pelos trabalhadores;
- b) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- d) Ter condições de higiene e segurança na realização do seu trabalho na Instituição;
- e) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente com quem trabalha.

Constituem deveres dos voluntários:

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e normas de funcionamento da Instituição;
- c) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- e) Todos os voluntários estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade.

Artigo 44º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

- 1- Terá de ser feita com aviso de pelo menos 30 dias de antecedência por parte do cliente/responsável por este. A não comunicação neste prazo implicará o pagamento da participação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- 2- Apenas é admitida a interrupção da prestação em Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
- 3- O prazo máximo de interrupção aceite é de 6 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

Artigo 45º - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O familiar/pessoa responsável pode denunciar imediatamente o contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:

- 1-Morte do idoso;
- 2-Internamento prolongado do idoso;
- 3-Institucionalização.

Artigo 46º- Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu familiar/pessoa responsável e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

- 1- Após a admissão do idoso é estabelecido um contrato escrito entre a Instituição e o Familiar/Pessoa Responsável que é assinado em duplicado, por ambas as partes, sendo o original para o responsável e o outro anexo ao processo administrativo do cliente.
- 2- Qualquer alteração ao contrato é sujeito à aprovação de ambas as partes.
- 3- É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim que se destina.



Artigo 47º- Vigência do contrato

O Contrato de prestação de serviços só perdura enquanto houver necessidade por parte do cliente na prestação dos serviços de APOIO DOMICILIÁRIO, vigorando pelo período de um ano, renovando-se automaticamente todos os anos, até que qualquer das partes o denuncie à outra, nos termos do estipulado no precedente artigo, caducando ainda, por falecimento do Terceiro Outorgante.

Artigo 48º - Rescisão do contrato

1- O Contrato pode ser rescindido, por anulação ou desistência ou por inadaptação do idoso aos serviços depois de esgotadas todas as possibilidades para uma adaptação positiva;

a) A parte interessada em rescindir o Contrato tem que o fazer por escrito com antecedência de 30 dias.

b) Em caso de desrespeito do estipulado na alínea anterior, o faltoso indemnizará a outra parte no valor de uma mensalidade.

c) Em casos especiais, devidamente fundamentados, poderá o Primeiro Outorgante, aceitar o fim do contrato sem o período de informação prévia referido na alínea a), do presente artigo.

2- A inscrição será suspensa por deliberação da Direção quando:

a) Se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;

b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;

c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do cliente por um período de pelo menos 30 dias consecutivos.

d) Caso se verifique inadaptação do idoso ao serviço.

3- Após a rescisão do contrato, o idoso perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeita à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.

Artigo 49º- Livro de Reclamações

1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado, no período das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h30, nos dias úteis.

2- Existe ainda a possibilidade das reclamações serem apresentadas através da plataforma eletrónica em www.livroreclamacoes.pt.

Artigo 50º- Livro de Registo de Ocorrências

1- Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2- O Livro de Registo de Ocorrências é lido diariamente pelo Diretor Técnico.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS



Artigo 51º- Foro

1- Em caso de **litígio de consumo**, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

a) Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolução do litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

b) Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

c) Para atualizações e mais informações, pode consultar o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.

2- Em **caso de outros conflitos** o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Águeda, com expressa exclusão de qualquer outro.

Artigo 52º- Seguro

Os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário estão abrangidos por um seguro de acidentes pessoais – escolar – grupo.

Artigo 53º - Partilha de Informação Pessoal

O Cliente ou seu representante autoriza o Centro Social Paroquial da Borralha à partilha da informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus colaboradores, familiares ou até mesmo com outras entidades, de acordo com o cumprimento dos direitos definidos no artigo 39.º Direitos e Deveres dos Clientes.

Artigo 54º- Lista de contactos de emergência

1- O Cliente ou o seu representante obriga-se a indicar ao responsável pela resposta um contacto de emergência.

2- A lista de contactos de emergência encontra-se disponível para consulta, em local de acesso exclusivo à equipa do Serviço de Apoio Domiciliário, garantindo a confidencialidade dos mesmos. Esta lista pode incluir também contactos do familiar/responsável pelo cliente, responsáveis máximos pela Instituição, Bombeiros, GNR, Proteção Civil, Hospital de Águeda, contactos do INEM, podendo ser acrescentados outros.

Artigo 55º- Alterações ao regulamento

1- O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, ou



sempre que as alterações à legislação aplicável assim o determinem, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2- Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do Centro Social e Paroquial da Borralha deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem, em caso de discordância dessas alterações.

3- Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, no prazo de 30 dias antes da entrada em vigor.

4- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou pessoa responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços. Não obstante, este está afixado em local visível nas instalações da Instituição.

Artigo 56º- Integração de Eventuais Lacunas

Todas as situações que verifiquem omissas no presente Regulamento Interno, serão objeto de análise e decisão por parte da Direção, de acordo com os Estatutos da Instituição e em concordância com a legislação aplicável.

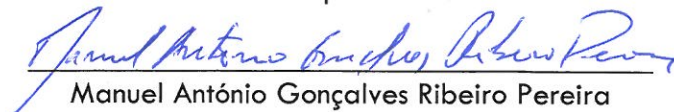
Artigo 57º- Vigência do Regulamento Interno

O presente Regulamento revoga o anterior e entra em vigor a 29 de Dezembro de 2022 tendo sido atempadamente aprovado pela Direção em 29 de novembro de 2022.

O Presidente do Centro Social e Paroquial da Borralha


Padre Fábio Daniel Mota Freches

O Vice-presidente


Manuel António Gonçalves Ribeiro Pereira



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 2.º Legislação	Revista a legislação em conformidade com o que se encontra em vigor.	4	
	Artigo 8.º Candidatura	Revisto o ponto 2, dado que não é obrigatório a entrega de cópia do cartão de cidadão/bilhete de identidade, assim como a entrega de relatório médico comprovativo da situação clínica do idoso a não ser que este necessite de cuidados especiais.	7	
		Incluído o ponto 8, que indica os períodos de inscrição para os clientes extra acordo ou externos à Instituição.	7	
	Artigo 9.º Critérios Admissão	Revistos os critérios de seleção e priorização. Foi introduzido como critério, em caso de empate, a ordem de inscrição.	8	
		Introduzido o ponto 3, que define os critérios de admissão para os clientes extra acordo.	8	
	Artigo 10.º Admissão	*Foi incluído o prazo para dar a conhecer a decisão da admissão; *Foi clarificado quais as declarações de autorização que devem ser assinadas pelo cliente ou representante legal na admissão; *Foi incluído o conceito de comparticipação familiar.	8	
	Artigo 12.º Processo Individual do Cliente	Inserida a alínea e) que se refere à inclusão no processo administrativo da declaração sobre o conhecimento e autorização do tratamento dos dados pessoais.	9	
	Artigo 13.º Listas de Espera	Foram revistas todas as alíneas em conformidade com o procedimento atual da gestão da lista de espera.	10	
	Artigo 15.º Horários de funcionamento	Incluído, no ponto 4, o horário de funcionamento dos serviços administrativos.	10	
	Artigo 17.º Pagamento da Mensalidade	*Foi retificado o horário da secretaria na alínea 1, assim como revista a alínea 4, que se refere à posição da Instituição perante ausências de pagamento superiores a 60 dias; *Foi introduzido o termo comparticipação familiar; *Foi revisto o ponto 3, relativo à falta de pagamento das mensalidades.	10	



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 18.º Tabela de Comparticipações	Retificados os escalões de rendimentos de acordo com a Portaria 218D/2019 de 15 de julho (alínea 1, 2 e 5).	11 e 12	
		Revisto o ponto 12, dado que no caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá uma redução de 20% na mensalidade dos seguintes elementos deste agregado.	13	
		Revisto o ponto 5, nomeadamente a inclusão da percentagem de comparticipação dos serviços de higiene pessoal 2x/dia; a revisão da comparticipação dos serviços de: Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento Roupa + Higiene Habitacional /Teleassistência; Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento Roupa e/ou Higiene Habitacional e/ou Teleassistência + Animação e Socialização.	12	
		Foi revista a alínea f) rendimentos prediais de acordo com a legislação em vigor.	13	
		Foi revisto o ponto 13, dado que em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do cliente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a comparticipação familiar terá uma redução de 10% e não de 25%. Não obstante, esta percentagem pode ser superior desde que autorizada e aprovada pela Direção.	14	
		Foi revisto o ponto 22, dado que a alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar implica a revisão do Regulamento Interno, cujas alterações serão comunicadas com pelo menos trinta dias de antecedência	14	
		Incluído o ponto 24, que esclarece que as normas da comparticipação familiar se aplicam quer aos clientes abrangidos pelo Instituto da Segurança Social quer aos clientes extra acordo.	14	
	Artigo 19.º Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	Foi incluído o índice de inflação no ponto 1.	15	



REVISÃO		PONTOS REVISTOS	Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 20.º Confeção e Distribuição das Refeições	*Foi revisto o ponto 1, alínea a, dado que os lanches passaram a ser distribuídos mensalmente. *Incluído o ponto 8 dado que a Instituição tem implementado um sistema de HACCP, transversal a todo o processo de alimentação, sujeito a monitorização mensal. Para além disso, são realizadas auditorias anuais a todo o sistema.	15	
	Artigo 25.º Teleassistência	Foi clarificado o serviço de teleassistência.	16	
	Artigo 29.º Maus-Tratos	Revista a alínea 1 quanto aos procedimentos a adotar em situação de maus-tratos e negligência.	18	
	Artigo 35.º Direção Técnica	Foi adequada a redação do artigo ao disposto no ponto 1 do artigo 8 da portaria nr.º 38/2013.	19	
	Artigo 37.º Responsabilidade	Foi revisto o artigo de acordo com a legislação em vigor.	20	
	Artigo 44.º Interrupção da Prestação de Cuidados	Foram especificadas as consequências em caso de incumprimento de aviso prévio para interrupção do serviço.	24	
	Artigo 45.º Rescisão do Contrato	Revistas as condições em que pode ser rescindido o contrato.	25	
	Artigo 47.º Livro de Reclamações	Incluída a possibilidade de apresentar as reclamações através da plataforma eletrónica.	25	
	Artigo 53.º Lista de Contactos de Emergência	Foi revisto o ponto 2, de modo a garantir a proteção dos dados pessoais.	26	
	Artigo 54.º Alterações ao Regulamento	Foi acrescentado que o Regulamento está afixado para consulta, em local visível, na Instituição.	27	
Artigo 57.º Vigência do Regulamento Interno	Foi revista a redação do artigo.	28		



O -----, cliente do Serviço de Apoio Domiciliário/ responsável pelo cliente de Serviço de Apoio Domiciliário ----- (tirar o que não interessa), declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

-----, ----, de-----, de 20-----

(Assinatura do cliente/responsável pelo cliente)

------(Picotar)

O -----, cliente do Serviço de Apoio Domiciliário/ responsável pelo cliente de Serviço de Apoio Domiciliário ----- (tirar o que não interessa), declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

-----, ----, de-----, de 20-----

(Assinatura do cliente/responsável pelo cliente)

