

APOIO A IDOSOS

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO



FUNDAÇÃO CEBI

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

APOIO A IDOSOS
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

APOIO A IDOSOS

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Rua da Indústria, n.º 9 2615 – 094 Alverca do Ribatejo

Telefones: 219 589 144

Fax: 219 589 143

Site: www.fcebi.org

E-mail: daai@fcebi.org

HORÁRIO

De Segunda a Domingo das 08h00 às 17h00

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A CEBI – Fundação para o Desenvolvimento Comunitário de Alverca, doravante designada por Fundação CEBI, é uma instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que oferece a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

O presente regulamento tem por finalidade estabelecer as normas de organização e funcionamento desta resposta social desenvolvida com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, em 02/10/2006.

NORMA II Legislação Aplicável

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a. Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, por apreciação parlamentar;
- b. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- c. Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro – Procede à alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na revisão quanto aos princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento;
- d. Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Procede à alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com a alteração do regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e. Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho - 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. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social;
- f. 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;
- g. Protocolo de Cooperação em vigor;
- h. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SAD:

- a. Pessoas com 65 anos ou mais 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;
- b. Em situações pontuais, e sempre que as circunstâncias assim o aconselhem, a Fundação CEBl poderá admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no ponto anterior.

2. Constituem objetivos do SAD:

- a. Promover a autonomia e melhorar a qualidade de vida do utente, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, possibilitando a continuidade de permanência na sua residência, a integração no meio social, familiar e de vizinhança, a valorização das capacidades, dos saberes e dos conhecimentos, retardando a institucionalização na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- b. Proporcionar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entreatajuda por parte dos utentes e seus agregados;
- c. Proporcionar aos utentes um conjunto de serviços e cuidados adaptando-os às suas necessidades, respeitando a sua individualidade;
- d. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento como vista a melhorar a qualidade de vida dos utentes;
- e. Criar condições que previnam situações de crise nos agregados, provocadas por sobrecarga física e ou psíquica.

NORMA IV

Cuidados e Serviços Prestados

1. A Fundação CEBl assegura a prestação do serviço da resposta social de SAD, através de um conjunto alargado de Serviços, nomeadamente:

- a. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e. Atividades de animação e socialização, como visitas ao exterior, festas da Fundação CEBl, atividades da Comissão Municipal de Apoio a Idosos (CMAI), intercâmbio com instituições congéneres, entre outros;
- f. Apoio Psicossocial;
- g. Acompanhamento e transporte a entidades da Comunidade;
- h. Aquisição de bens e géneros alimentares e pagamento de serviços.

2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão nesta resposta social:
 - a. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;
 - b. Apenas serão admitidos utentes que não padeçam de doenças incompatíveis com o regular funcionamento da resposta social;
2. Só serão admitidos utentes que expressem clara vontade na admissão e concordância com os princípios, valores e normas regulamentadas pela Fundação CEBI. O utente tem capacidade para, depois de livremente decidir ingressar numa instituição, exercer direitos e cumprir deveres, devendo ser o próprio e uma pessoa assumida como responsável a assinar o contrato de prestação de serviços.
3. Nos termos da Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, que estabelece o Regime do Maior Acompanhado, sempre que o utente esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão poderá ser efetuada pelo “Acompanhante”, figura definida no âmbito do referido regime;

NORMA VI

Inscrição

1. As inscrições estão permanentemente abertas *on-line* em www.fcebi.org e poderão ser, também, efetuadas diretamente no Apoio a Idosos, na morada indicada na norma V, de segunda a sexta-feira, no horário das 10h às 18h00m, por um(a) técnico(a) superior da área das Ciências Sociais.
2. Para efeito de inscrição, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma pré-inscrição que constituirá parte integrante do Processo Individual do utente.
3. Adicionalmente, será sempre realizado um atendimento social, por entrevista, ao candidato e/ou responsável pelo pedido de integração na resposta social, e uma visita domiciliária.
4. O atendimento social e a visita domiciliária têm por objetivo diagnosticar a necessidade do serviço pretendido, mediante a recolha e tratamento de informação relativa ao condicionalismo pessoal e socioeconómico do candidato e à sua rede social de apoio.
5. As inscrições serão registadas informaticamente por ordem de receção, em ficheiro informático, após o preenchimento da Pré-inscrição.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a. O estado físico, mental e social do candidato (grau de dependência);
 - b. Família de baixos recursos económicos;
 - c. A ausência de rede formal/informal de apoio;
 - d. A ausência de apoio familiar adequado;
 - e. A antiguidade do pedido de admissão;
 - f. Área de ação da Fundação CEBI.

2. Constitui fator preferencial de admissão a frequência ou a utilização da resposta social de Centro de Dia da Instituição.

NORMA VIII

Admissão

1. No seguimento da Inscrição, é feita a análise das informações obtidas na Pré-inscrição, no atendimento social e na visita domiciliária, tendo em consideração os Critérios de Admissão estabelecidos na Norma anterior.

2. É competente para decidir o processo de admissão o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Apoio a Idosos.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou responsável legal assim que estejam reunidas as condições para a admissão.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual do utente que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. O Processo de Admissão inicia-se com a entrega dos seguintes documentos:
 - a. Documentos do utente:
 - i. Cartão de cidadão ou, caso não exista, bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social e cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
 - ii. Declaração Médica/Informação clínica;
 - iii. Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - iv. Comprovativos de rendimentos, reforma e/ou subsídios, com a indicação das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - v. Comprovativo da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - vi. Comprovativo de despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - vii. Comprovativo de despesas de saúde e a aquisição de medicamento de usos continuado em caso de doença crónica;

- viii. Comprovativo de despesas de descendentes e outros familiares em ERPI;
 - ix. Declaração de bens emitida pelas Finanças;
 - x. Declaração de consentimento autorizando a recolha e informatização, de acordo com o estipulado no Regulamento Geral de Proteção de Dados dos dados pessoais recolhidos pela Fundação CEBI, para efeitos de elaboração do Processo Individual;
 - xi. Declaração de Consentimento de direitos de imagem.
- b. Documentos do responsável legal:
- i. Cartão de cidadão ou, caso não exista, bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social e cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
 - ii. Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - iii. Nomeação do representante legal.
 - iv. Declaração de consentimento autorizando a recolha e informatização, de acordo com o estipulado no Regulamento Geral de Proteção de Dados dos dados pessoais recolhidos pela Fundação CEBI, para efeitos de elaboração do Processo Individual do utente.

6. No ato de admissão é entregue um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou responsável legal, que deverá assinar o destacável no final do documento, indicando que tomou conhecimento das normas de funcionamento da reposta social. O destacável é incluído no Processo Individual do utente.

7. O Processo de Admissão é finalizado com a celebração de um Contrato de Prestação de Serviços entre a Fundação CEBI e o utente ou responsável pelo pedido de integração na resposta social, onde constam designadamente os principais direitos e obrigações de ambas as partes.

8. De acordo com o estabelecido no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), bem como demais legislação nacional aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, toda a recolha e tratamento de dados pessoais por parte da Fundação CEBI é realizada apenas para finalidades específicas e legítimas e com consentimento dos seus titulares. Qualquer violação de dados pessoais será comunicada à autoridade de controlo e, quando aplicável, aos titulares afetados, nos termos previstos na legislação vigente.

9. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão, para além das referidas no n.º 1 da Norma VIII. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou responsável pelo pedido, através de carta de admissibilidade.

NORMA IX

Acolhimentos dos Novos Utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas regras seguintes:
- a. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

- d. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente.

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 30 dias.

3. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. A Secretaria do Apoio a Idosos, aquando da admissão, procede à abertura de um Processo Individual do utente onde constam os elementos necessários à admissão, referidos nas Normas VI e VIII, bem como, outros elementos considerados relevantes.

2. Os Processos Individuais dos utentes devem estar atualizados na Secretaria e no Gabinete Técnico, que zelarão pela sua confidencialidade e segurança.

3. O Processo Individual de cada utente é organizado em duas vertentes:

- a. Processo Administrativo com os seguintes elementos:
 - i. A identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
 - ii. A data de início e fim da prestação do serviço e o motivo deste;
 - iii. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - iv. Programação dos cuidados e serviços;
 - v. Nome, endereço e telefone da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - vi. Indicação do médico assistente, com nome, morada e telefone;
 - vii. Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
 - viii. A referenciação da conta-corrente, aberta no Apoio a Idosos, relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada utente;
 - ix. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - x. Outras informações de interesse, nomeadamente, a Pré-inscrição e toda a documentação referida na anterior Norma VIII.
- b. Processo Social com os seguintes dados:
 - i. O Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - ii. O inquérito social realizado, incluindo o respetivo diagnóstico e relatório;
 - iii. O registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao utente e ao seu agregado familiar, com o preenchimento do Plano Individualizado;
 - iv. Relatório/Informação clínica e respetiva prescrição medicamentosa;
 - v. Outras informações relevantes.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Apoio a Idosos funciona todos os dias do ano, no período compreendido entre as 08h00m e as 17h00m, conforme as necessidades do utente e de acordo com a disponibilidade da Instituição.
2. O horário de funcionamento encontra-se afixado em local visível e apropriado.
3. O horário de fornecimento, transporte e distribuição de refeições no domicílio efetua-se entre as 11h00m e as 13h30m, incluindo, para os utentes que o solicitem, o jantar.

NORMA XII

Cálculo do Rendimento *per capita*

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

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar

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

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d. De prestações sociais (nos termos definidos no Anexo à Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
 - i. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e. Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XIII

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Serviços	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Alimentação (Almoço e Lanche)	20%
Alimentação (Almoço, Lanche e Jantar)	30%
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	20%
Higiene Habitacional	5%
Tratamento de Roupas	5%
Atividades de animação e socialização	2%
Apoio Psicossocial	5%
Acompanhamento e Transporte	5%
Aquisição de bens e géneros alimentares e pagamentos de serviços	3%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

NORMA XIV

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As Mensalidades são revistas anualmente com efeitos ao início do ano civil.
4. Excepcionalmente, poderá ser efetuada a revisão da Mensalidade, em situações em que se verifiquem alterações, designadamente, no rendimento *per capita* do utente.

NORMA XV Pagamentos

1. O pagamento da Mensalidade, bem como, os consumos e despesas realizados e que não se encontram incorporados, devem ser pagos até ao dia 8 do mês a que respeita, preferencialmente, através de autorização de débito direto em conta bancária, ou na Secretaria da Fundação.
2. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira Mensalidade, nas condições seguintes:
 - a. Caso a admissão/celebração do Contrato de Prestação de Serviços se verificar até ao dia 15 do respetivo mês a Comparticipação Familiar será paga na totalidade e se se verificar posteriormente, será pago 50% do valor.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
4. O atraso no pagamento da Comparticipação Familiar, desde que imputável culposamente ao utente ou aos seus familiares/representante, implica o pagamento de uma compensação correspondente a um acréscimo de 4% sobre montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente Regulamento.
5. No mês da cessação do Contrato de Prestação de Serviços não haverá lugar a reembolso dessa Comparticipação Familiar.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.
2. A Fundação CEBI providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes, confeccionada segundo as normas convenientes à idade e estado de saúde.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

3. A ementa é previamente elaborada por um nutricionista e sujeita a aprovação pela Direção Técnica do Apoio a Idosos, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja prescrição clínica.
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado.
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVII Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. A Fundação CEBI, através dos seus técnicos e ajudante de ação direta, disponibiliza no domicílio os necessários cuidados pessoais de higiene, conforto e de imagem aos seus utentes.
2. O custo dos produtos de higiene e conforto pessoal, designadamente, gel de banho, shampoo, fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas respetivas famílias.
3. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.

NORMA XVIII Tratamento da Roupa do uso pessoal do Utente

1. A roupa de uso pessoal e habitacional deve conter uma marca individualizada, mediante indicações a fornecer no ato da admissão e/ou solicitação do serviço, que permita a respetiva identificação.
2. O utente deve preencher um formulário criado para o efeito, onde deverão constar discriminadas todas as peças, o qual deverá ser entregue nos serviços, sendo que o Apoio Domiciliário não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido arrolado.
3. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal e habitacional dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, poderão ser realizados pelos serviços de lavandaria da Fundação CEBI.
4. Para o tratamento da roupa pessoal e habitacional dos utentes, esta é recolhida pelas funcionárias do Apoio a Idosos e entregue no domicílio do utente, correspondendo a um serviço diário.

NORMA XIX Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o Contrato de Prestação de Serviços celebrado.

NORMA XX

Atividades de Animação e Socialização

1. O desenvolvimento de atividades como visitas ao exterior, festas da Fundação CEBI, atividades da Comissão Municipal de Apoio a Idosos (CMAI), intercâmbio com instituições congêneres, entre outras são da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios/atividades poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores ou voluntários da Instituição.
5. Os utentes serão sempre informados/contactados para participar em atividades de índole cultural e recreativa promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
6. A aquisição de bens, géneros alimentícios e deslocações a Entidades da Comunidade será feita de acordo com pedido/necessidade do utente e capacidade de resposta do Apoio a Idosos e, sempre que possível, em articulação com o familiar de referência.
7. O pagamento referente à prestação de serviços no âmbito das Atividades de Animação e Socialização não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA XXI

Acompanhamento e Transporte

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXII

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam a necessidade de ajudas técnicas, como cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, entre outros, o Apoio a Idosos, embora seja da responsabilidade do utente ou responsável, pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo e/ou o encaminhamento para o Banco de Ajudas Técnicas do Município de Vila Franca de Xira.

NORMA XXIII Apoio Psicossocial

1. O Apoio Psicossocial prestado pelos Técnicos do Apoio a Idosos, Psicóloga, Assistente Social e Educador Social, pretende contribuir para o desenvolvimento psicossocial dos utentes de SAD no domínio dos cuidados sociais, de saúde e da intervenção social e comunitária.
2. Os TTécnicos do Apoio a Idosos, após o diagnóstico efetuado, definem estratégias, métodos e técnicas de intervenção através do planeamento, da organização e da promoção de atividades de carácter educativo, cultural, social, lúdico-pedagógico e sócio terapêutico, no domicílio dos utentes, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a sua inserção/interação social.
3. As atividades a realizar e acordadas com os utentes e responsáveis poderão ser mensais/bimensais ou semanais.

NORMA XXIV Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a prestação de Cuidados aos Utentes

1. A aquisição de conhecimentos/competências sobre a Problemática do Envelhecimento, quando solicitada pelos familiares e cuidadores informais dos utentes de SAD, poderá ser proporcionada da seguinte forma:
 - a. Através da distribuição de material informativo e indicação dos sites existentes sobre o tema;
 - b. Através da divulgação de ações externas existentes para os cuidadores informais.

NORMA XXV Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. Os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário no horário estipulado para a prestação dos serviços acordados, procurarão assegurar que a medicação seja tomada.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA XXVI Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio ao Domicílio encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXVII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um(a) técnico(a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção da Área Social, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O(A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um(a) técnico(a) superior da área das Ciências Sociais.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

Princípios e Normas de Caráter Pessoal

1. Para além dos direitos consignados nas restantes disposições deste Regulamento Interno, e na legislação em vigor, constituem direitos de todos:
 - a. Ser respeitado na sua individualidade e como membro do grupo específico a que pertence;
 - b. Usufruir de boas condições de trabalho e de convívio;
 - c. Gozar de condições de segurança física e moral da sua pessoa e bens;
 - d. Participar de forma ativa e democrática em todas as atividades da Fundação CEBI, ao abrigo e de acordo com o disposto na regulamentação em vigor;
 - e. Recorrer individual ou coletivamente de decisões/deliberações e atos que considere injustos, junto dos órgãos competentes.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres dos Utentes e Famílias/ Representantes Legais

1. São direitos dos utentes:
 - a. O Apoio a Idosos procurará garantir a cada utente uma boa prestação de serviços, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade;
 - b. Ser respeitado como pessoa, independentemente da sua idade, sexo, etnia e religião;
 - c. Ver salvaguardada a sua segurança na frequência do SAD e respeitada a sua integridade física e moral;
 - d. Ter igualdade de tratamento por parte dos funcionários do Apoio a Idosos, quer nos aspetos de discriminação positiva e valorização de atitudes, quer nos aspetos de crítica e de censura de comportamentos;
 - e. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, bem como, os seus usos e costumes e reserva da intimidade privada e familiar;

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- f. Exigir qualidade nos serviços prestados;
- g. Exigir a prestação dos serviços conforme consta do Contrato de Prestação de Serviços;
- h. Ser informado das normas e dos Regulamentos em vigor;
- i. Gerir os seus rendimentos e bens, sempre que tenha autonomia para isso;
- j. Apresentar reclamações sobre o serviço a Diretor(a) Técnico(a) ou Técnico(a) desta Resposta Social;
- k. Os atos de participação Cívica, como as eleições, são da responsabilidade do utente, ou da pessoa responsável e/ou dos seus familiares e amigos;
- l. O Apoio a Idosos, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações, visitas culturais e recreativas e a realização de colónias de férias;
- m. As condições e os critérios de participação nas iniciativas a que se reporta o número anterior, são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas;
- n. A participação em algumas atividades pressupõe inscrição prévia. A inscrição em certas atividades pode implicar custos para o próprio utente, sendo estes previamente comunicados;
- o. O Apoio a Idosos providenciará no sentido dos utentes que o solicitem, obterem assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.

2. São deveres dos utentes:

- a. Cumprir as normas constantes no Regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido na Resposta Social de SAD;
- b. Tratar com urbanidade os funcionários e dirigentes da Fundação CEBI;
- c. Informar com a antecedência possível as alterações que modifiquem a prestação dos serviços;
- d. Cumprir o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços;
- e. Colaborar na prevenção da dependência;
- f. Zelar pelo património;
- g. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade ou quaisquer outros serviços prestados;
- h. Prestar com veracidade os elementos necessários à constituição do seu Processo.
- i. Cada utente deverá tomar em devida nota que lhe é interdito:
 - i. O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - ii. Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

3. São direitos da Família/Representantes do Utente:

- a. Ser informada de qualquer alteração, nomeadamente, de saúde ou outra que interfira no bem-estar do utente;
- b. Ser informada das normas e Regulamentos em vigor;
- c. Participar em reuniões com vista ao melhoramento do serviço;
- d. Participar em todos os eventos/festejos a realizar pelo Apoio a Idosos.

4. São deveres da Família/Representantes do Utente:

- a. Tratar com urbanidade todos os utentes, funcionários e dirigentes da Fundação CEBI;
- b. Colaborar no cumprimento dos horários estabelecidos, tendo em atenção que a sua não observância poderá prejudicar o bom funcionamento do Apoio a Idosos;
- c. Pagar as Participações Familiares de acordo com as normas constantes deste Regulamento;

- d. Providenciar pelo apoio ao utente em caso de inadaptação aos serviços prestados e/ou à equipa prestadora dos mesmos, bem como, em caso de cessação ou suspensão, a qualquer título, do respetivo Contrato de Prestação de Serviços;
- e. Participar nas reuniões para as quais sejam convocados.

NORMA XXX Direitos e Deveres do Pessoal

- 1. São direitos profissionais específicos do pessoal:
 - a. Ter acesso à formação e informação profissionais necessárias;
 - b. Ter conhecimento do Regulamento Interno;
 - c. Ser consultado antes de ser indigitado para qualquer cargo ou tarefa específica e ouvido nas suas razões;
 - d. Conhecer em tempo útil as deliberações dos Órgãos de Administração ou de outros, sempre que tal se justifique ao exercício das suas funções;
 - e. Beneficiar de apoio técnico material e documental essencial para o exercício das funções;
 - f. Ser respeitado pelos utentes e suas famílias, bem como, pelos seus superiores hierárquicos;
 - g. Usufruir dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

- 2. São deveres profissionais específicos do pessoal:
 - a. Cumprir com disposto o Contrato de Trabalho e as disposições legais e convenções que o regem;
 - b. Respeitar os utentes e seus representantes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
 - c. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho, e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
 - d. Desenvolver a sua atividade com responsabilidade, zelo e ética profissional, contribuindo assim para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços, e para o bom-nome da Fundação CEBI;
 - e. Guardar lealdade à entidade patronal, designadamente, não divulgando informações relativas à Fundação CEBI ou aos seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
 - f. Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamento da entidade patronal ou dos seus utentes.

NORMA XXXI Direitos e Deveres do SAD

- 1. São deveres do SAD:
 - a. Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços do utente;
 - b. Proceder à admissão de utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento interno do SAD;
 - c. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes, de qualidade e adequados;
 - d. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento do Serviço;
 - e. Avaliar o desempenho dos recursos humanos;
 - f. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de

- natureza pessoal ou familiar, encontrando-se todos os colaboradores vinculados ao dever de sigilo;
- g. Conservar em bom estado todo o material utilizado no serviço, dentro dos princípios de uma boa gestão;
 - h. Dispor de um livro de reclamações;
 - i. Manter devidamente atualizados os valores das participações e respetivas condições de prestação dos serviços.

2. São direitos do SAD:

- a. Receber as mensalidades contratualizadas no tempo devido;
- b. Ver respeitados os seus colaboradores;
- c. Ver cumpridas as normas do SAD;
- d. Ser informado pelo utente ou familiares de qualquer fato que interfira na prestação normal do serviço;
- e. Exigir do utente e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objetivos indicados no presente regulamento.

NORMA XXXII

Depósitos e Guarda dos Bens do Utente

1. O Apoio a Idosos só em condições excecionais se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário entreguem à sua guarda, para que os guarde e restitua, quando exigidos.
2. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, o Apoio a Idosos constituirá uma conta-corrente relativa a cada utente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos.
3. A entrega e a restituição de objetos ou valores depositados pelos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário devem ser feitas contra recibo, nos Serviços Administrativos do Apoio a Idosos, às horas normais de expediente.
4. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o utente, o Apoio a Idosos assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, daqueles que sofram de grave limitação da capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou conformidade com a sua vontade real ou presumida.
5. Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao utente, deverão, sempre que possível ser anexados à declaração de levantamento as faturas ou recibos correspondentes.
6. O Apoio a Idosos prestará contas e informará sobre a gestão de valores do utente, quando tal for solicitado pelo próprio, seu representante ou pela Fundação CEBI.
7. O Apoio a Idosos deve facultar ao interessado ou seu representante, com a possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de valores.

NORMA XXXIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, Contrato de Prestação de Serviços com o utente ou, quando aplicável, o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação dos Serviços por Inicativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA XXXV

Cesseção da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador

1. A Cessação da Prestação de Serviços pode ocorrer por:
 - a. Denúncia do Contrato de Prestação de Serviços:
 - i. Nesta situação, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
 - b. Caducidade:
 - i. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - ii. Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do SAD por período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - iii. Atingido o prazo estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços.
 - c. Acordo entre as partes:
 - i. Podem as partes revogar o Contrato de Prestação de Serviços quando nisso expressamente acordem.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- ii. O Apoio a Idosos reserva-se o direito de suspender ou resolver o Contrato de Prestação de Serviços sempre que os utentes, 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, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Fundação CEBI.

2. O Contrato de Prestação de Serviços pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente, por virtude do agravamento do seu estado de saúde:

- a. Necessite de cuidados especiais;
- b. Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes do Apoio a Idosos.

3. decisão de suspender ou resolver o Contrato de Prestação de Serviços é da competência da Direção Técnica do Apoio a Idosos, após prévia audição do utente e do respetivo responsável, se aplicável, devendo ser-lhes notificada:

- a. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente;
- b. O utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao Contrato por mera declaração dirigida à Direção do Apoio a Idosos, com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXVI Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a resposta social SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado no equipamento sempre que desejado, bem como Livro Eletrónico de Reclamações em <https://www.fcebi.org/fundacao/resolucao-de-litigios-e-livro-eletronico-de-reclamacoes>.

NORMA XXXVII Livro de Registo de Ocorrências

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.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII Alterações ao presente 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, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou responsável legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XL Entrada em Vigor

A entidade de resolução de conflito (RAL), prevista na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com morada na rua dos Douradores, n.º 116 - 2.º 1100-207 Lisboa, com o site eletrónico www.centroarbitragemlisboa.pt.

NORMA XL Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 1 de setembro de 2025.

Alverca do Ribatejo, 01 de julho de 2025

O Conselho de Administração

António Pedro Henrique da Silva
Luís Isabel Oliveira Vidal

DECLARAÇÃO

O _____ utente/responsável*
do utente do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** declara que tomou conhecimento
das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo
qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

*Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

_____/_____/_____

(Assinatura do utente/responsável do utente)

