

8



# **Regulamento Interno da Resposta Social**

## **Serviço de Apoio Domiciliário**



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

<b>Índice</b>	
Introdução .....	5
Capítulo I - Disposições gerais .....	6
Norma 1ª .....	6
Âmbito de aplicação .....	6
Norma 2ª .....	6
Legislação aplicável.....	6
Norma 3ª .....	6
Objetivos do Regulamento .....	6
Norma 4ª .....	6
Destinatários e objetivos da Resposta Social .....	6
Norma 5ª .....	7
Cuidados e Serviços .....	7
Capítulo II - Processo de admissão dos clientes .....	7
Norma 6ª .....	7
Condições de Admissão .....	7
Norma 7ª .....	8
Inscrição.....	8
Norma 8ª .....	8
Critérios de prioridade na admissão.....	8
Norma 9ª .....	8
Admissão .....	8
Norma 10ª .....	9
Acolhimento dos novos clientes.....	9
Norma 11ª .....	9
Processo individual do cliente .....	9
Capítulo III - Regras de funcionamento .....	9
Norma 12ª .....	9
Horários de funcionamento.....	9
Norma 13ª .....	10
Cálculo do rendimento per capita .....	10
Norma 14ª .....	11
Tabela de participações .....	11
Norma 15ª .....	11



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

Montante e revisão da comparticipação familiar .....	11
Norma 16ª .....	12
Pagamento de mensalidades .....	12
Capítulo IV - Prestação dos cuidados e serviços .....	12
Norma 17ª .....	12
Fornecimento das refeições .....	12
Norma 18ª .....	12
Cuidados de higiene e de conforto pessoal .....	12
Norma 19ª .....	12
Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente .....	12
Norma 20ª .....	12
Higiene habitacional .....	12
Norma 21ª .....	12
Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade .....	12
Norma 22ª .....	13
Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico .....	13
Norma 23ª .....	13
Realização de pequenas reparações / modificações no domicílio .....	13
Norma 24ª .....	13
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....	13
Norma 25ª .....	13
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes .....	13
Capítulo V - Recursos .....	13
Norma 26ª .....	13
Pessoal .....	13
Norma 27ª .....	13
Direção Técnica .....	13
Capítulo VI - Direitos e Deveres .....	13
Norma 28ª .....	13
Direitos e Deveres da Instituição .....	13
Norma 29ª .....	14
Direitos e deveres do cliente .....	14
Norma 30ª .....	15



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

Direitos e deveres do familiar/representante legal.....	15
Norma 31ª .....	15
Depósito e guarda dos bens dos clientes .....	15
Norma 32ª .....	15
Contrato de prestação de serviços .....	15
Norma 33ª .....	15
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente .....	15
Norma 34ª .....	15
Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador .....	15
Norma 35ª .....	16
Resolução de conflitos .....	16
Norma 36ª .....	16
Livro de reclamações .....	16
Norma 37ª .....	16
Livro de registo de ocorrências .....	16
Capítulo VII- Disposições finais .....	16
Norma 38ª .....	16
Alterações ao presente regulamento .....	16
Norma 39ª .....	16
Integração de lacunas.....	16
Norma 40ª .....	17
Foro competente .....	17
Norma 41ª .....	17
Entrada em vigor .....	17



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

### Introdução

O presente Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiciliário visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes, familiares e significativos responsáveis.

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima- LAAC tem a honra de informar todas as partes interessadas a Missão, Visão, Princípios, Valores e Política da Qualidade.

#### Missão

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima- LAAC é uma Associação de Solidariedade Social de âmbito regional, com sede na Freguesia de Aguada de Cima, Concelho de Águeda, que tem como objetivos primordiais apoiar a infância, juventude e 3ª idade e a integração social, cultural, recreativa e desportiva.

#### Visão

A LAAC tem como objetivo ser uma Instituição de referência na ação social, cultural e desportiva, baseando a sua atuação na melhoria contínua das suas práticas e na promoção da qualidade e rigor dos serviços prestados.

#### Princípios

Cumprir os objetivos / funções de acordo com os procedimentos seguindo as orientações éticas de forma a manter a integridade da Instituição.

#### Valores

- **Solidariedade:** seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.
- **Respeito:** aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.
- **Ética:** defender a ética e transparência das nossas intervenções e relações, promovendo o benefício do/a cliente/significativo/Encarregado/a de Educação e assegurando o respeito pela diferença no cumprimento da nossa missão.
- **Confidencialidade:** respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à Instituição; revelar sigilo profissional.
- **Profissionalismo:** respeitar a condição e características de todos/as os/as clientes que apoiamos e daqueles que colaboram connosco.

#### Política da Qualidade

A LAAC orienta as suas práticas diárias, procurando:

- 1 - Satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes e partes interessadas, procurando sempre, prestar serviços com qualidade, eficácia e eficiência.
- 2 - Gerir a Instituição com base numa abordagem por processos e numa avaliação periódica do desempenho da mesma, fazendo da melhoria contínua um hábito, suportado pela constante vontade de superar e adotar ações que possam eliminar as causas dos problemas, minimizando os riscos e potenciando as oportunidades.
- 3 - Criar as condições que permitam aos nossos colaboradores encontrar na LAAC um local de satisfação pessoal e integração social.
- 4 - Cumprir com todos os requisitos legais e regulamentares e demais orientações das entidades reguladoras.
- 5 - Possuir uma postura ética e socialmente responsável, garantindo continuarmos a ser uma referência na sociedade em que nos inserimos.

A operacionalização desta Política da Qualidade é concretizada tendo em conta os seguintes objetivos da qualidade:

- a) Melhorar a eficácia e eficiência da LAAC;
- b) Dinamizar uma relação de parceria com os Clientes, fornecedores e outras partes interessadas;
- c) Assegurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- d) Promover a concretização de ações que visem a resolução dos problemas e a minimização dos riscos associados, maximizando as oportunidades e a sustentabilidade da LAAC;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

- e) Assegurar as competências, a formação e o conhecimento dos colaboradores das respostas sociais da LAAC, orientando a sua atuação para a melhoria dos serviços prestados.

### Capítulo I - Disposições gerais

#### Norma 1ª

##### Âmbito de aplicação

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 26/09/1989 revisto em 15/03/2019 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, que se rege pelas normas seguintes:

#### Norma 2ª

##### Legislação aplicável

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

- Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social;
- Portaria n.º 938/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- Normas da DGS (Direção Geral Saúde) no âmbito do COVID 19 relativas às questões higieno sanitárias.

#### Norma 3ª

##### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### Norma 4ª

##### Destinatários e objetivos da Resposta Social

- São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
- Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
  - Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
  - Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção 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;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

### Norma 5ª

#### Cuidados e Serviços

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO disponibiliza a prestação dos seguintes cuidados e serviços, **incluídos na mensalidade**:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições (almoço composto por sopa, conduto, leite e/ou iogurtes e fruta), respeitando as dietas com prescrição médica, (de 2ª a 6ª feira, sábados, domingos e feriados);
  - b) Cuidados de higiene pessoal e imagem;
  - c) Cuidados de higiene pessoal adicional;
  - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente;
  - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade;
  - g) Apoio psicossocial;
1. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, **não incluídos na mensalidade** nomeadamente:
  - a) Transporte e acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, terá um custo de 0.60€/ Km, dentro do horário de funcionamento da resposta social. Este serviço só será efetuado em situação de indisponibilidade familiar no acompanhamento e devidamente justificado e se a organização do serviço o permitir. Se a deslocação exigir o acompanhamento de um colaborador fora do seu horário laboral, terá um custo de 10€/hora.
  - b) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - c) material de incontinência;
  - d) resguardos.
2. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis exceto o fornecimento de refeições que também é prestado aos fins-de-semana e feriados.

## Capítulo II - Processo de admissão dos clientes

### Norma 6ª

#### Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. O processo de admissão deverá passar por uma entrevista ao cliente, familiar ou responsável feita pelo Técnico Responsável destinada a:
  - Estudar a situação sociofamiliar do cliente;

- Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno da Resposta Social de SAD;

### Norma 7ª

#### Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias devidamente autorizadas dos seguintes documentos:
  - a) BI ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- a) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, visitas, passeios, filmagem e fotografia do cliente utilizadas em contexto promocional da instituição e projetos de angariação de fundos; e administração da medicação.
2. A ficha de inscrição sénior e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no ato da inscrição.
3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### Norma 8ª

#### Critérios de prioridade na admissão

1. As admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade e respetiva percentagem:

Critérios de prioridade	Percentagem %
1. Pessoas com fracos recursos económicos;	45%
2. Pessoas com risco de isolamento social e socialmente vulneráveis	20%
3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;	15%
4. Situação de risco de aceleração ou degradação do processo de envelhecimento.	10%
5. Residência na área de intervenção da Liga dos Amigos de Aguada de Cima.	5%

2. Em caso de empate dar-se-á prioridade aos agregados familiares de mais fracos recursos económicos.

### Norma 9ª

#### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo técnico responsável da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica da resposta social;
3. Será dado conhecimento à Direção ao cliente ou ao seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Assistente Social e autorização da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes 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.



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

### Norma 10ª

#### Acolhimento dos novos clientes

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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 bens e pertences que o cliente forneça para a prestação dos serviços acordados na contratualização estes devem ser registados;
  - 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 cliente;
  - g) Após os 30 dias é elaborado o parecer técnico constante do Programa de Acolhimento relativo à integração e adaptação do cliente,
2. Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à LAAC, quer ao cliente, de denunciar o contrato com efeitos imediatos.

### Norma 11ª

#### Processo individual do cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do cliente do qual constam, designadamente:

##### 1.1 Ficha Inscrição

- 1.1.1 Identificação e contacto do cliente;
- 1.1.2 Data de início da prestação dos serviços;
- 1.1.3 Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- 1.1.4 Identificação e contacto do médico assistente;
- 1.1.5 Identificação da situação social;
- 1.2 Plano Individual de Cuidados
- 1.3 Avaliação Sócio Familiar
- 1.4 Programa de Acolhimento
- 1.5 Plano Individual
- 1.6 Acompanhamento Psico-social e diligências
- 1.7 Registo de períodos de ausência e situações anómalas
- 1.8 Contrato de prestação de serviços
- 1.9 Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma (atestado médico; ficha medicação)
- 1.10 Cessação do contrato de prestação de serviços
- 1.11 Outros documentos complementares

2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
3. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio, reservado, de acesso exclusivo à equipa técnica 3ª idade, garantindo-se sempre a confidencialidade dos dados pessoais deles constantes.
4. O processo individual pode, quando solicitado, ser consultado pelo cliente ou familiar/ representante legal.

### Capítulo III - Regras de funcionamento

#### Norma 12ª

#### Horários de funcionamento

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias úteis das 08h30 às 18h30;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda a sexta com todos os serviços disponibilizados. Aos sábados, domingos e feriados funciona com serviço de fornecimento de refeições.

### Norma 13ª

#### Cálculo do rendimento per capita

1. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

#### Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RF = 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:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)** consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
  - 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);
  - 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;
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - 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 dezembro do ano relevante.  
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 do RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no 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**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - Despesas com transporte público, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

### Norma 14ª

#### Tabela de participações

1. A participação 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 prestados	Percentagem sobre o rendimento per capita
Alimentação de 2ª a 6ª feira	25%
Alimentação Sábado	7,5%
Alimentação Domingo	7,5%
Cuidados de higiene pessoal e imagem 4 ou 5 x semana	15%
Cuidados de higiene pessoal e imagem até 3 x semana	10%
Cuidados de higiene pessoal adicional	5%
Tratamento de roupas	5%
Higiene Habitacional	5%
Animação/socialização e apoio psicossocial	0%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº. 4 da NORMA 13ª 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:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a LAAC convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração a nova tabela entrará em vigor no primeiro dia útil, 30 dias após a comunicação.

### Norma 15ª

#### Montante e revisão da participação familiar

- A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- Haverá lugar a uma redução de 25% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 10 dias seguidos;
- As participações familiares são revistas anualmente até ao mês de maio, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

### Norma 16ª

#### Pagamento de mensalidades

1. O pagamento da mensalidade será pago, por cheque emitido à ordem da LAAC – Liga dos Amigos de Aguada de Cima, numerário, ou multibanco, nas instalações da LAAC, ou transferência bancária através do IBAN PT50 0010 0000 64210220001 27, até ao último dia útil do mês a que respeita.
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 30 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da LAAC;
3. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, até ao último dia útil do mês seguinte à concretização da atividade.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

### Capítulo IV - Prestação dos cuidados e serviços

#### Norma 17ª

##### Fornecimento das refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte da refeição contratualizada;
2. A ementa semanal é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### Norma 18ª

##### 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 preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária;
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.

#### Norma 19ª

##### Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. As roupas são recolhidas na casa do cliente pelas colaboradoras afetos à resposta social e entregues no domicílio do cliente.

#### Norma 20ª

##### Higiene habitacional

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

#### Norma 21ª

##### Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da animadora sociocultural, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. Na realização de passeios ou deslocações em grupo, a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não estejam em condições para o fazer;
4. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da LAAC;
5. Os clientes são contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela LAAC ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da LAAC;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

6. A aquisição de bens e géneros alimentícios poderá ser feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o significativo de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### Norma 22ª

#### **Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico**

Os clientes da resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, dentro do horário de funcionamento da resposta social e aquando da ausência total de retaguarda familiar e sem rede de apoio;

- a) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e /ou Hospital).

### Norma 23ª

#### **Realização de pequenas reparações / modificações no domicílio**

A LAAC disponibiliza-se para acompanhar pequenas reparações nos domicílios dos clientes de forma a melhorar as condições de habitabilidade.

### Norma 24ª

#### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### Norma 25ª

#### **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes**

A LAAC através da equipa técnica disponibiliza-se para apoiar os cuidadores informais na área na formação necessária à prestação de cuidados aos clientes.

## Capítulo V - Recursos

### Norma 26ª

#### **Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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 27ª

#### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo profissional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

## Capítulo VI - Direitos e Deveres

### Norma 28ª

#### **Direitos e Deveres da Instituição**

#### **1. São 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) Corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

- e) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente contrato, 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 LAAC.

### São deveres da Instituição:

- Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste contrato;
- Avaliação anual dos serviços prestados através do questionário de avaliação do grau de satisfação aos clientes/familiares/significativo responsável;
- Manter os processos dos clientes atualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### Norma 29ª

#### Direitos e deveres do cliente

##### a) São direitos do cliente:

- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- Gerir os seus rendimentos e bens sempre que possível;
- Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
- 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;
- Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da LAAC;
- A articulação com todos os serviços da comunidade.

##### São deveres do cliente:

- Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
- Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da LAAC;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- Cumprir e fazer cumprir as normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
- Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

### Norma 30ª

#### Direitos e deveres do familiar/representante legal

#### 3. São direitos do familiar/representante legal do cliente:

- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da LAAC;
- Consultar o processo individual do cliente com prévia autorização;
- Ter assegurada a confidencialidade das informações prestadas pelo cliente e por si em representação deste.

#### São deveres do familiar/representante legal:

- Proceder ao pagamento da mensalidade, de acordo com o regulamento interno da resposta social;
- Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da LAAC;
- Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- Colaborar com os serviços na garantia de uma maior qualidade de vida do cliente;
- Apoio e acompanhamento em situação de doença do seu familiar/significativo;
- Informar-se sobre o estado geral do seu familiar/significativo;
- Zelar por um bom ambiente familiar no sentido de bem-estar geral do cliente;
- Cumprir as orientações internas de funcionamento da resposta social de acordo com o regulamento interno.

### Norma 31ª

#### Depósito e guarda dos bens dos clientes

- A LAAC só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
- A LAAC é responsável pelas chaves da sua residência, para efeitos de prestação dos serviços contratualizados, obrigando à assinatura do termo de responsabilidade.
- Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe, e pela responsável da resposta social. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### Norma 32ª

#### Contrato de prestação de serviços

- É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes;
- Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### Norma 33ª

#### Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

- Apenas é admitida a interrupção da prestação do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO em casos de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
- Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, à Diretora Técnica da Resposta Social com 8 dias de antecedência;

### Norma 34ª

#### Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador

- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da primeira outorgante ou por falecimento do(a) segundo(a) outorgante;
- Mútuo acordo, celebrado de forma escrita e com previsão da data de produção de efeitos e demais direitos e deveres decorrentes da cessação;
- Denúncia a todo o tempo por iniciativa de qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias;



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

4. Resolução com efeitos imediatos e por comunicação escrita em caso de incumprimento do previsto no presente Regulamento de Centro de Dia;
5. Por denúncia, o cliente tem de informar a LAAC 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
6. O incumprimento total ou parcial do prazo de denúncia estabelecido n.º3 implica o pagamento pelo(a) segundo(a) ou terceiro(a) outorgantes do valor referente ao serviço efetivamente prestado.

### Norma 35ª

#### Resolução de conflitos

1. Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na lei n.º 144/2015, de 08 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. 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 resolver o 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.
3. O consumidor pode recorrer, ainda, ao centro nacional de informação e arbitragem de conflitos de consumo, sito em Lisboa, com endereço eletrónico [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).
4. Para atualizações e mais informações, pode consultar o portal do consumidor na página [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).
5. Em caso de outros conflitos, o foro competente é o juízo de competência Tribunal Judicial da Comarca de Águeda.

### Norma 36ª

#### Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição encontra-se registada na plataforma do livro de reclamações eletrónico e possui também Livro de Reclamações em formato físico que está disponível no horário de expediente dos Serviços Administrativos, podendo ser solicitado por qualquer pai ou responsável parental durante esse período.

### Norma 37ª

#### 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 da resposta social.

## Capítulo VII- Disposições finais

### Norma 38ª

#### 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. As alterações efetuadas ao regulamento interno são comunicadas ao ISS, IP 30 dias antes da sua entrada em vigor;
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

### Norma 39ª

#### Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da LAAC, à qual compete emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução do presente Regulamento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



## Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

### **Norma 40ª**

#### **Foro competente**

O Tribunal Judicial da Comarca de Águeda, com exclusão de qualquer outro, é competente para admitir qualquer litígio decorrente ou relacionado com a execução do contrato de prestação de serviços da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário.

### **Norma 41ª**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 20/02/2026