****

**REGULAMENTO**

**INTERNO**

**Serviço de Apoio Domiciliário**

**2019**

**INDICE**

**CAPITULO I – Disposições Gerais**

* **Artigo 1.º –** Âmbito de Aplicação
* **Artigo 2.º –** Legislação Aplicável
* **Artigo 3.º –** Objetivos do Regulamento
* **Artigo 4.º –** Objetivos do Serviço
* **Artigo 5.º –** Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

**CAPITULO II – Processo de Admissão dos Clientes**

* **Artigo 6.º –** Condições de Admissão
* **Artigo 7.º –** Candidatura
* **Artigo 8.º –** Critérios de Admissão e Priorização dos Candidatos
* **Artigo 9.º –** Seleção eAdmissão
* **Artigo 10.º –** Acolhimento dos Novos Clientes
* **Artigo 11.º –** Processo Individual do/a Cliente
* **Artigo 12.º –** Lista de Espera

**CAPITULO III – Instalações e Regras de Funcionamento**

* **Artigo 13.º –** Instalações
* **Artigo 14.º –** Horário de Funcionamento
* **Artigo 15.º –** Comparticipações familiares
* **Artigo 16.º –** Pagamento da Comparticipações Familiar Mensal
* **Artigo 17.º –** Mensalidades não Enquadradas no Acordo com a Segurança Social

**Artigo 18.º –** Quadro de Pessoal

* **Artigo 19.º –** Direção Técnica

**CAPITULO IV – Direitos e Deveres**

* **Artigo 20.º –** Direitos dos Clientes e Responsáveis Legais ou Significativos
* **Artigo 21.º -** Deveres dos Clientes e Responsáveis Legais ou Significativos
* **Artigo 22.º** – Direitos da Cerciespinho
* **Artigo 23.º** – Deveres da Cerciespinho
* **Artigo 24.º** - Contrato de Prestação de Serviços
* **Artigo 25.º** - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do/a Cliente
* **Artigo 26.º** - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputáveis ao Prestador
* **Artigo 27.º** - Rescisão da Prestação de Serviços
* **Artigo 28.º** - Atuação em Situação de Emergência
* **Artigo 29.º** - Saúde
* **Artigo 30.º** – Prevenção e Controlo de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação dos Clientes

**CAPITULO V – Disposições Finais**

* **Artigo 31.º** - Livro de Reclamações
* **Artigo 32.º** – Alterações ao Regulamento
* **Artigo 33.º** - Integração de Lacunas
* **Artigo 34.º** - Disposições Complementares
* **Artigo 35.º** –Entrada em Vigor

**REGULAMENTO INTERNO**

**CAPÍTULO I**

**- DISPOSIÇÕES GERAIS -**

**Artigo 1.º**

**Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Apoio Domiciliário, designado por S.A.D., pertencente à CERCIESPINHO - Cooperativa de Solidariedade Social e Instituição de Utilidade Pública, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30/09/1997.

**Artigo 2.º**

**Legislação Aplicável**

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado na:

**a)** Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/16 de 28 de novembro – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

**b)** 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.

**c)** 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.

**d)** Acordo de Cooperação em vigor.

**e)** Legislação que venha a substituir as leis e normativos em vigor.

**Artigo 3.º**

**Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

**1.** Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e dos demais interessados.

**2.** Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da Organização.

**3.** Promover a participação ativa dos clientes e representantes legais ou significativos ao nível da gestão desta resposta social.

**4.** Divulgar e assegurar o cumprimento da Missão, Visão e Valores. É a missão da Organização que define toda a atuação e finalidade da intervenção realizada. Os valores orientam os comportamentos de todos os envolvidos na ação diária, também regulada pelo ideal da qualidade e abrangência dos serviços e fundamentalmente pela construção da mudança social. Estes 3 vetores articulam-se em torno do/a cliente, das suas necessidades, expetativas, dos seus direitos, da sua participação na comunidade e consequente qualidade de vida.

Missão: Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade.

**Visão:** Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social.

**Valores:** As pessoas; Os resultados; A inovação; A cooperação; e A igualdade.

**Artigo 4.º**

**Objetivos do Serviço**

**1.** Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

d) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;

e) Assegurar um atendimento individual, humanizado e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

f) Contribuir para a manutenção e/ou estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva;

i) Reforçar as competências e capacidades das famílias, representantes legais e de outros cuidadores formais e informais;

j) Facilitar o acesso a serviços da comunidade e potenciar a integração social.

**Artigo 5.º**

**Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. Após realização de avaliação diagnóstica, é elaborado para cada cliente umPlano de Desenvolvimento Individual (PDI) de acordo com as suas necessidades e expetativas. Os serviços e atividades contratualizados serão diariamente registadas, datados e assinados no Impresso (IMP) Mapa de Serviços, que irão servir de evidência para a monitorização, revisão e avaliação.

Procura-se garantir uma abrangência do diagnóstico assente nos seguintes metodologias:

**a)** Individualização e personalização da intervenção.

**b)** Promoção da autonomia, do empowerment, da independência pessoal e social.

**c)** Promoção do bem-estar físico e emocional.

**d)** Promoção da autodeterminação, participação e inclusão social.

**e)** Trabalho em rede e em parceria.

**2.** Na adenda que faz parte integrante do contrato de prestação de serviços, estão mencionados os serviços e periodicidade contratualizados pelas partes contratantes.

**2.1.** Sempre que ocorrerem alterações aos serviços contratualizados, periodicidade e valor da comparticipação familiar, será revisto o contrato e será efetuada uma respetiva adenda.

**3.** O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços (ressalvando-se a disponibilidade de vaga ou possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto ou trânsito):

* ***Cuidados de higiene e conforto pessoal:***

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, 1 por dia, de manhã e à tarde, consoante a necessidade do/a cliente e vaga no serviço, sendo os artigos pessoais da total responsabilidade do mesmo.
2. Cuidados de higiene e conforto pessoal adicional: caso exista a necessidade de se efetuarem 2 deslocações diárias ao domicílio do/a cliente para realização da higiene pessoal. Globalmente este serviço é considerado dois serviços.
3. Este serviço exige por parte das equipas, uma atitude que valorize as condições físicas, psicológicas, sociais e funcionais de cada cliente, de forma a promover a sua privacidade, identidade e valorização pessoal.

* ***Higiene Habitacional***

1. O serviço de manutenção de arrumos e pequenas limpezas da habitaçãoserá a estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.
2. Os (as) colaboradores (as) não podem fazer alterações ou eliminar bens ou objetos do domicílio, sem prévia autorização do/a cliente, representante legal e/ou significativos.
3. Devem respeitar a privacidade, os hábitos, a confidencialidade e a segurança do/a cliente.
4. É um serviço que visa promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.

* ***Fornecimento e apoio no domicílio nas refeições:***

1. O fornecimento das refeições decorre diariamente de 2ª a domingos e feriados, entre as 12h00 e as 13h30. São entregues ao cliente, representante legal e/ou significativo que esteja presente no domicilio.
2. A ementa semanal é afixada em local visível, sendo elaborada com o devido cuidado nutricional respeitando as necessidades e preferências alimentares do/a cliente.
3. A ementa é constituída por alimentação de dieta e normal.
4. O serviço contempla a distribuição do almoço, com reforço para o jantar e lanche.
5. O almoço e reforço para o jantar é composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, vinho, fruta, iogurte e/ou doce; O lanche entregue aquando da entrega do almoço, é composto por pão/bolachas e leite.
6. Alimentação Apoiada: Os/as colaboradores/as responsáveis pelo fornecimento, preparam os alimentos, caso seja necessário, e no caso de maior dependência, apoiam na refeição. Quando a alimentação é feita por sonda naso-gástrica, a ajudante de ação direta adota os procedimentos indicados pelo profissional de saúde que acompanha a situação.

Em situações que não seja possível a presença do representante legal/ significativos, os colaboradores podem disponibilizar e assegurar também a toma do pequeno-almoço e do lanche, se assim o serviço o permitir.

1. A entrega das refeições é um momento privilegiado para o estabelecimento de relações interpessoais, promover a comunicação e prevenir o isolamento social.

* ***Tratamento de roupas de uso pessoal e de casa:***

1. Este serviço é realizado na Lavandaria do Centro de Formação Profissional da Organização.
2. As regras para este serviço obedecem às seguintes ações: recolha semanal da roupa (pessoal e da casa) em saco próprio para o efeito no domicílio do/a cliente, sendo da responsabilidade das Ajudantes de Ação Direta (AAD´s) afetas ao SAD; entrega da roupa na lavandaria; monitorização, separação e identificação das várias peças de roupa, lavagem, secagem, engomagem, acondicionamento das roupas. Finalização do tratamento de roupa; Registo no Impresso - Ficha de Registo de Controlo de Roupa (registado à entrada e saída da roupa na lavandaria). Este impresso faz o controlo do número de peças de roupa tratadas, data de entrada e saída e responsável pelo procedimento e por fim, entrega no domicílio.
3. São os/as colaboradores/as da lavandaria que realizam a marcação prévia da roupa de cada cliente, que é trazida para higienização, após aprovação do mesmo e registado em impresso próprio.
4. O serviço responsabiliza-se pelos danos causados na roupa do/a cliente se os mesmos forem exclusivamente originados na Organização.
5. O serviço não realiza a lavagem de roupa entregue em más condições.
6. Tem por objetivo promover a satisfação das necessidades do/a cliente e fomentar a sua qualidade de vida.

* ***Participação em atividades transversais de inclusão com carater de animação e socialização:***

1. É avaliado no ato de inscrição o interesse na participação de atividades de animação e socialização e será necessária a autorização da participação em impresso pelo cliente/representante legal ou dos significativos.
2. Para além das atividades inerentes a cada época festiva, o/a cliente deverá ter conhecimento prévio de outras atividades transversais de inclusão, planeadas pelo Serviço/Organização ou Entidades Parceiras e será responsável pela decisão e participação nas mesmas, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Organização.
3. Procuramos envolver os/as clientes, no planeamento das atividades de acordo com as suas necessidades e solicitações.
4. As atividades podem ser gratuitos ou ser pedida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
5. Sempre que o serviço esteja impedido de realizar alguma atividade por falta de recursos humanos/financeiros ou outros, este poderá adiar ou cancelar conforme a sua disponibilidade, a atividade já programada.
6. As atividades transversais de inclusão, visam facilitar a participação do/a cliente em atividades que possibilitem a interação familiar e social, a convivência e a comunicação e diminuam o isolamento social.

* **Serviços Externos:** Este serviço, procura acompanhar o/a cliente em diferentes necessidades ou realizar serviços externos, na ausência da retaguarda do representante legal/significativos e/ou em caso de isolamento social, nomeadamente no que se refere no apoio à aquisição de bens e serviços (compras, marcação de consultas e exames médicos, pedido e levantamento de receitas médicas, pagamento de contas, entre outros).

1. Os/as clientes são acompanhados/as a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico prioritariamente pelo representante legal/ significativos.
2. Apenas em situações de exceção, quando não existe estrutura familiar, ou esta seja, comprovadamente impossibilitada, poderá o acompanhamento por parte de um/a colaborador/a do SAD ser realizado, desde que seja possível o serviço assegurar.
3. Se o/a colaborador/a realizar alguma compra em dinheiro, deverá entregar ao cliente o talão da compra e o troco e deverá contar o respetivo dinheiro na sua presença.

O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designados de serviços complementares de apoio, que terão que ser solicitados e/ou autorizados pelo/a cliente, representante legal ou significativos e assegurados mediante disponibilidade do SAD, podendo ter que assegurar um pagamento adicional:

* **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais**

Tem como objetivo a facilitação, a partilha de vivências e a otimização da prestação de cuidados aos clientes, promovendo o seu maior bem-estar e saúde, se possível, também da família e de outros cuidadores informais de pessoas com dependência.

* **Apoio psicossocial:**

Neste serviço são englobadas as seguintes ações/intervenções:

1. Realização de avaliação diagnóstica e se necessário de intervenção social, funcional, sensorial, emocional e cognitiva dos clientes.
2. Abrange ações que promovam e garantam o acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de necessidade tais como: Saúde e Ação Social (prestações sociais, banco alimentar, encaminhamento para serviço social e de saúde, articulação com outras entidades…).
3. Cedência gratuita, nas situações que se verifique carência económica de alimentos, roupa, artigos de higiene (fraldas, resguardos…), mobiliário, entre outros.
4. Apoio informativo.
5. Apoio nos cuidados post-mortem.

* **Transporte**

1. As deslocações nos transportes são efetuadas em condições de segurança e de acordo com a legislação em vigor.
2. Atempadamente, o/a cliente, representante legal ou significativos devem solicitar apoio de transporte para entidades sociais e da saúde, tendo que se preencher um impresso a assinalar esse serviço complementar.
3. Este serviço complementar, consiste no transporte do/a cliente entre a sua residência até ao local previamente acordado, desde que para participação em atividades de animação e socialização e, se for possível, o transporte e acompanhamento para entidades da comunidade, nomeadamente Centros de Saúde, Hospitais, etc.
4. Sempre que existam limitações de lugares na frota da Cerciespinho, será despoletado o regime de rotatividade entre os clientes, tentando sempre que todos tenham oportunidades iguais.
5. Quando o serviço não conseguir assegurar o transporte por situações anómalas, terá que avisar, o cliente/representante legal ou significativos.
6. Poderão ser cobrados valores adicionais para assegurar despesas das deslocações ou de participação nos eventos.

* **Cuidados de imagem**

Os/as colaboradores/as, mediante disponibilidade do serviço, realizam essencialmente o corte de unhas, aplicação de cremes hidratantes e/ou medicinais (apenas mediante prescrição médica), aplicação de cosméticos, o corte de cabelo, barba e do buço.

* **Cuidados de saúde**

Os/as colaboradores/as, poderão ainda apoiar na prestação de cuidados de saúde básicos sob supervisão de pessoal de saúde qualificado (por exemplo: administração terapêutica, controle diabetes, administração de insulina, controlo tensão arterial, pequenos curativos…).

* **Realização de Pequenas Modificações ou Reparações no Domicílio**

1. Os (as) colaboradores (as) sempre que necessário, orientam e apoiam o/a cliente e/ou representante legal/significativos realizando algumas modificações no seu espaço habitacional: mobiliário, objetos que constituam risco de quedas, produtos de apoio técnico ou pequenas reparações (mudança de uma lâmpada, reparação de uma fechadura, persiana, etc.).
2. Os materiais necessários à realização destes serviços são pagos diretamente pelo/a cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
3. É um serviço que se propõe a melhorar acessibilidades, o conforto, a mobilidade, a segurança e qualidade de vida do/a cliente.

* **Cedência de *Produtos de Apoio***

O serviço disponibiliza gratuitamente, após preenchimento da ficha de identificação e do termo de responsabilidade do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA), vários equipamentos tais como: cadeira de rodas, cadeira sanitária, cadeira de banho, cama articulada, grades de proteção da cama, colchão anti escaras, almofada anti escaras e rolos posturais, canadianas e andarilhos, entre outros.

**CAPÍTULO II**

**- PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES -**

**Artigo 6.º**

**Condições de Admissão**

A admissão de clientes no S.A.D. da Cerciespinho obedece aos seguintes critérios:

**1.** Critério exclusivo (previsto no enquadramento jurídico em vigor, Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro):

*Prestação de cuidados e serviços a 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.*

1. Critério Institucional: Residir no Concelho de Espinho.

**Artigo 7.º**

**Candidatura**

**1.** Para efeitos de admissão, o/a candidato/a deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição,que constituirá parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

**1.1.** Dados que constam nobilhete de identidade ou cartão de cidadão do/a candidato/a e do representante legal/significativo, acrescidos de dados de contatos (morada, telefone e /ou email)

**1.2.** Identificação do n.º de contribuinte do/a candidato/a e do representante legal/ significativo, quando necessário;

**1.3.** Identificação do n.º de beneficiário da segurança social do/a candidato/a e do representante legal/ significativo, quando necessário;

**1.4.** Identificação do n.º de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistemas a que o/a candidato/a pertença;

**1.5.** Relatório médico, comprovativo da situação clínica do/a candidato/a, quando solicitado;

**1.6.** Documentos comprovativos de diagnóstico do/a candidato/a, nomeadamente atestado médico de incapacidade multiuso e/ou declarações clinicas atualizadas;

**1.7.** Outros documentos considerados pertinentes;

**2.** Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão de decisão judicial do regime jurídico de maior acompanhado.

**3.** O horário de atendimento para efeitos de candidatura é das10h às 12h30 e das 14h30 às 17h30, todos os dias uteis, mediante marcação prévia. Poderá eventualmente este horário ser alterado por conveniência do/a candidato/representante legal/significativo, desde que previamente marcado.

**4.** Os documentos probatórios referidos no item n.º1 deste artigo, deverão ser entregues no período de formalização da candidatura. Sem estes documentos não será formalizada a inscrição d/ao candidato/a.

**5.** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**Artigo 8.º**

**Critérios de Admissão/Priorização dos Candidatos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critérios** | **Subcritérios** **e respetiva ponderação** | **Ponderação máxima** |
| 1. **Situação socioeconómica desfavorecida** | Rendimento Per Capita mensal:  - Inferior a 50% do IAS: **50%**  - Entre 50% a 100% do IAS: **25%**  - Superior a 100% do IAS: **0%**  **IAS -** Indexante dos Apoios Sociais, este valor é alterado sempre que é atualizado pelo governo | 50% |
| 1. **Grau de adequação da vaga às necessidades e expetativas do/a cliente** | - Disponibilidade de vaga face ao solicitado: **30 %**  - Disponibilidade parcial devaga face ao solicitado: **15 %**  - Indisponibilidade de vaga face ao solicitado: **0 %** | 30% |
| 1. **Isolamento Social/ Indisponibilidade e incapacidade dos cuidadores assegurarem os cuidados básicos** | - Inexistência de retaguarda familiar: **10 %**  - Com retaguarda familiar, mas sem disponibilidade para prestação de cuidados: **5 %**  - Existência de retaguarda familiar com disponibilidade para prestação de cuidados: **0 %** | 10% |
| 1. **Encaminhamento de situações de risco social pelas entidades competentes ou pela comunidade** | - Situação de risco imediato: **5%**  - Situação de risco pontual: **2,5%**  - Sem risco associado: **0%** | 5% |
| 1. **Grau de dependência** | - Totalmente dependente: **5 %**  - Parcialmente dependente: **2**,**5 %**  - Independente: **0 %** | 5% |
| **Total:** |  | **100%** |

1. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários critérios e subcritérios. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o/a candidato/a que detenha a inscrição válida mais antiga.
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a, mas de desempate.

**Artigo 9.º**

**Seleção e Admissão**

**1.**A deliberação da admissão das candidaturas no S.A.D. e identificação do tipo de vaga, compete ao coordenador, após a análise com a equipa técnica do serviço, informando o Conselho de Administração da Organização.

**2.** O processo de admissão de novos clientes respeita as seguintes fases em regra, num prazo de 30 dias úteis:

**1ªfase:** Na existência de vaga de determinados serviços para prestação domiciliária, é efetuada a hierarquização da lista de candidatos, estabelecendo a posição de cada candidato/a, decorrente da análise e ponderação dos critérios 2 a 5, definidos no Artigo 8.º.

**2ªfase:** Os *5 primeiros classificados da lista*, são informados do ponto de situação do processo de admissão. No caso, de pretenderem manter-se no processo de seleção, é-lhes solicitado documentos comprovativos de rendimentos e despesas do/a candidato/a e do seu agregado familiar, no sentido de classificar a situação económica do/a candidato/a, de acordo com a ponderação aplicada segundo o critério 1 do Artigo 8.º, de acordo com o valor apurado através da fórmula de cálculo descriminado no Art. 15º.

**3ªfase:** Num prazo de 20 dias úteis, o coordenador ou equipa técnica comunicará ao novo/a cliente e significativos/representante legal sobre a sua admissibilidade e aos restantes candidatos da decisão final, informando-os do motivo que determinou a não admissão.

1. É condição de aceitação da candidatura, a contratação obrigatória de pelo menos dois serviços.
2. As vagas por preencher podem surgir por substituição de um/a cliente face aos serviços disponibilizados ou pelo alargamento da capacidade de resposta do SAD.

**5.** A Organização reserva-se o direito de recusar a prestação de serviços quando, após análise, verificar a inadequação destes à situação em presença, sem prejuízo no entanto, de serem efetuadas diligências no sentido do encaminhamento para uma resposta mais adequada.

**6.** A admissão do/a candidato/a, será formalizada após realização de visita domiciliária pelo coordenador e/ou equipa técnica e pelas ajudantes de ação direta.

**Artigo 10.º**

**Acolhimento dos Novos Clientes**

No período de acolhimento de novos clientes são adotados os seguintes procedimentos:

**1.**Entrevista realizada pelo coordenador e/ou equipa técnica ao cliente, representante legal/ significativo, para aprofundamento das informações recolhidas com o preenchimento da Ficha Individual do Cliente e da Ficha de Avaliação Diagnóstica.

**2.** Apresentação e entrega do Regulamento Interno.

**3.** Prestação de informações sobre funcionamento, direitos e deveres das partes e respetivas responsabilidades, bem como informação sobre processo de adaptação, os mecanismos de participação e as condições do serviço.

**4.** Quando aplicável, identificação dos responsáveis pelo acesso à chave do domicílio do/a cliente e regras de utilização. Quando em posse das colaboradoras do SAD, deverão ficar guardadas em local seguro, sendo assinado entre as partes um impresso de autorização de cedência de chave do domicílio.

**5.** Abertura do Processo Individual do/a cliente.

**6.**Definição de um Programa de Acolhimento que deverá ser implementado por um período não superior a 30 dias.

**7.** A admissão só poderá ser considerada definitiva no termo dos primeiros trinta dias de frequência e se for verificado após avaliação, que reúne todas as condições que tornem possível uma favorável adaptação, assim como uma correta adequação à resposta, proceder-se-á assinatura do contrato de prestação de serviços pelas diferentes partes interessadas.

**8.** Caso manifeste o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integrações serão registas as razões e poderá proceder-se:

- À sua reintegração na lista de espera;

- Ao encaminhamento para outras respostas sociais;

- Ao arquivamento do processo.

**Artigo 11.º**

**Processo Individual do/a Cliente**

1. O processo individual é constituído pelo conjunto de documentos que caraterizam o/a cliente e que o/a acompanha ao longo da sua relação com a resposta social.
2. É obrigatória a elaboração de um processo individual do/a cliente no qual constam, designadamente: a) Ficha de inscrição (Identificação e contacto do/a próprio/a e de uma pessoa de referência, serviços solicitados, periodicidade; critérios de priorização e parecer técnico), b) Data de início da prestação dos serviços; c) Identificação e contacto do médico assistente; d) Identificação da situação social; e) Comprovativos respeitantes à situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma e acessível numa situação de emergência; g) Registo do Programa de Acolhimento, h) Avaliação Diagnóstica (social, cognitiva e funcional), i) Plano Individual de Cuidados (PIC), j) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), k) Registo de Monitorização/ Revisão e Avaliação do PDI, l) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços, m) Registos de envolvimento e participação, n) Registos de autorizações o) Registo de diligências e de ocorrências e outros documentos considerados pertinentes para a prestação dos serviços solicitados.

**3.** O processo individual é numerado e arquivado, em local próprio de fácil acesso ao coordenador/equipa técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida, com exceção das informações a disponibilizar às entidades financiadoras e/ou reguladoras conforme as obrigações legais.

**4.** O Plano de Desenvolvimento Individual será elaborado conforme as escolhas, necessidades, capacidades e as expetativas do/a cliente e é operacionalizado de acordo com os objetivos e serviços contratualizados.

**5.** O/A cliente e significativos/representante legal têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sempre que necessitem.

**Artigo 12.º**

**Lista de Espera**

**1.** Caso não seja possível proceder à admissão do/a candidato no SAD por inexistência de vaga, deverá ser comunicado no ato da inscrição ou posteriormente por telefone, caso o solicitem, ficará integrado em Lista de Espera.

**2.** A Lista de Espera é gerida segundo os critérios de admissão/priorização referido no artigo 8.º e as condições de admissão do artigo 6.º, atribuindo uma ponderação.

**3.** O/A candidato/representante legal/significativos, sempre que solicitado, serão informados sobre a posição na Lista de Espera. A gestão de vagas é feita através de registo informático, podendo o/a candidato/a, significativos/representante legal sempre que solicitem, conhecer a posição que o/a candidato/a ocupa, em regra esta informação tem como referência a data da última hierarquização da lista de espera.

**4.** Cabe-lhes informar o serviço sobre eventuais alterações que determinem os critérios de admissão e a classificação da candidatura.

**5.** Quando informam que não se encontram interessados na manutenção na lista de espera, procede-se ao arquivo da inscrição e à consequente atualização da lista.

**CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**Artigo 13.º**

**Instalações**

**1.** O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações da Cerciespinho, na Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril n.º 1496, Anta – 4500-098 Espinho.

**2.** O serviço dispõe das seguintes instalações: uma sala de espera (comum a outras respostas sociais), um gabinete de atendimento, área do pessoal, uma lavandaria no Centro de Formação Profissional (C.F.P.) sito na Rua do Louredo, n.º 144, Idanha, Anta, uma Cozinha no Centro Residencial e Ocupacional (C.R.O), sita na Rua do Louredo n.º 90, Idanha, Anta e três carrinhas.

**3.** Ressalva-se a possibilidade e de acordo com a aprovação do Centro Distrital da Segurança Social, a alteração do local onde são prestados os serviços da resposta social.

**Artigo 14.º**

**Horário de Funcionamento**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a domingo e feriados, nos 365 dias do ano.
2. O horário das ajudantes de ação direta é distribuído de acordo com as necessidades dos clientesde Segunda a Sábado das 8h30m-13h30m e das 14h30m-17h30m e aos Domingos e feriados das 8h30m às 13h30m.
3. O horário de atendimento do coordenador/equipa técnica do SAD e do serviço de tesouraria, funcionam das10h às 12h30 e das 14h30 às 17h30, todos os dias uteis, mediante marcação prévia. Poderá eventualmente este horário ser alterado por conveniência do/a candidato/representante legal/significativo, desde que previamente marcado.
4. O Conselho de Administração da Cerciespinho poderá, excecionalmente, encerrar as suas instalações por períodos de tempo reduzidos quando, por motivos de força maior, este encerramento se justificar, dando conhecimento com a devida antecedência a todos os clientes/ representante legal/significativos, após a comunicação da interrupção aos serviços competentes - Centro Distrital de Segurança Social.

**Artigo 15.º**

**Comparticipação Familiar**

**1.** As comparticipações familiares mensais são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e tabela de cálculo de comparticipação adotada pela resposta;

**2.** Considera-se que comparticipação familiar, é o valor pago mensalmente pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinada em função das percentagens definidas, a aplicar sobre o rendimento per capita (RC) do agregado familiar. Para além do cliente, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente: conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.ºgrau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o/a cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; e adotados e tutelados pelo/a 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 apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos anuais: do trabalho dependente; do trabalho independente (rendimentos empresarias e profissionais); 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 seguros ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos); prestações sociais (exceto o abono de família); bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura); prediais; de capitais; e outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal).

**4.** São consideradas de igual modo, para efeito de determinação do montante do RC, as seguintes despesas fixas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

**5.** A prova dos rendimentos do agregado é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e /ou a falta de entrega de documentos comprovativos, no prazo concedido para o efeito, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima. Esta condição não será aplicada quando a referida situação for devidamente justificada;

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

**7.** A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do/a cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais. O custo médio real do/a cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com índice de inflação e com o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano;

**8.** Para efeitos da aplicação do referido modelo, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é obtido através da seguinte fórmula:

|  |  |
| --- | --- |
| ***RC = RAF/12 – D***  ***N*** | **RC** = Rendimento per capita mensal  **RAF** = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)  **D** = Despesas mensais fixas  **N** = Número de elementos do agregado familiar |

**9.** A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem sobre o rendimento *per capita do* agregado familiar, em função dos serviços fornecidos, distribuído do seguinte modo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviços disponibilizados** | **Frequência prestada** | **Percentagem atribuída (%)** |
| **Fornecimento de refeições** | 2ª a 6ª feira | 25% |
| 2ª a domingos e feriados | 35% |
| Alimentação Apoiada | 5% |
| **Cuidados de Higiene e Conforto pessoal** | Semanal | 5% ou 10% |
| 1x por dia – 2ª a 6ª | 15% |
| 2x por dia– 2ª a 6ª  (Higiene Adicional) | 25% |
| Sábados e/ou domingos | 5% ou 10% |
| **Higiene habitacional** | Semanal | 5% |
| Diária | 10% |
| **Tratamento de Roupa** | Semanal | 5% ou 10% |
| **ATI´s (Atividades de animação e socialização) / Serviços Externos** | 2ª a domingos e feriados | 5% |
| **Serviços Complementares** | | |
| **-** Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais  - Apoio Psicossocial  - Transporte  - Cuidados de imagem  - Realização de pequenas modificações e reparações no domicílio[[1]](#footnote-1)  - Cedência de Produtos de Apoio (SCPA)  - Administração de medicação e pequenos cuidados de saúde  - Apoio post-mortem | Semanal | Gratuito |

1. O cálculo da mensalidade nunca poderá exceder os 75% do rendimento *“per capita”* do agregado familiar. Nos casos em que o somatório da percentagem dos vários serviços prestados ultrapassar os 75% considera-se, para efeitos de pagamento este valor máximo.**[[2]](#footnote-2)**
2. A Organização poderá aplicar uma taxa de 5% ou 10%, no caso de ter que assegurar transporte ao cliente, para acompanhamento a serviços externos, nomeadamente de saúde.
3. Nas mensalidades não estão incluídas as despesas fixas da habitação, despesas com medicamentos que não sejam de uso crónico continuado, produtos para cuidados pessoais e de imagem, e outras que não estejam identificadas no contrato.
4. A comparticipação corresponde à prestação de serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas. A não prestação de alguns dos serviços referidos no ponto anterior implica uma redução de comparticipação, determinada em função da diminuição do custo global do apoio domiciliário.

**Artigo 16.º**

**Pagamento da Comparticipação Familiar** **Mensal**

1. Denominam-se “comparticipações familiares” o valor pago pela utilização dos serviços e/ou equipamentos disponíveis no SAD, determinado em função da percentagem definida (Artigo 15.º), a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
2. Em caso de admissão, a comparticipação será calculada a partir da data de integração na resposta social.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a cliente, do ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas, atualizado de acordo com o índice de inflação.
4. As comparticipações familiares em regra, são objeto de revisão anual, face a alguma nova regra/orientações normativas ou quando existir aumento/redução dos rendimentos do/a cliente/rendimento per capita.
5. O seu pagamento deverá ser efetuado mensalmente até dia 8 de cada mês, na tesouraria da Cerciespinho ou realizada transferência bancária. Nos casos dos clientes que possuam total incapacidade de deslocação, será entregue o pagamento às ajudantes de ação direta que, posteriormente entregarão ao cliente um recibo comprovativo de pagamento, sendo assinado por ambas as partes, um impresso que assegura o compromisso de pagamento por esta forma.
6. Sempre que se verificar que o pagamento da comparticipação familiar não é efetuado durante 3 meses consecutivos e após interpelação para corrigir o incumprimento, a situação não for regularizada, nem justificado o motivo da divida, a Organização após uma análise individual do caso, poderá suspender a permanência do/a cliente até à regularização das mensalidades.
7. O Conselho de Administração poderá reduzir, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares sempre que, por análise socioeconómica criteriosa do agregado familiar, se conclua a sua impossibilidade ou extrema dificuldade.
8. Em caso de alteração da comparticipação familiar em vigor os representante dos clientes serão informados via correio /e-mail ou presencialmente dessa alteração, com 30 dias de antecedência.

**Artigo 17.º**

**Mensalidades Não Enquadradas no Acordo com a Segurança Social**

1. O SAD possui 5 vagas não protocoladas uma vez que tem uma capacidade definida de 35 vagas e só 30 vagas são comparticipadas.
2. Na situação de não ser possível enquadrar o/a cliente nas 30 vagas protocoladas com a Segurança Social para prestação do Serviço de Apoio Domiciliário, este serviço poderá ser-lhe prestado, assegurado que existem vagas, mediante o pagamento da comparticipação apurada com a aplicação do cálculo da comparticipação familiar (Artigo 15.º),
3. O valor da mensalidade também não poderá ultrapassar o custo médio real do/a cliente, do ano anterior.

**Artigo 18.º**

**Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal do S.A.D. é estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e da eficácia dos serviços.
2. Encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (coordenação/direção técnica, equipa técnica, ajudantes de ação direta, pessoal auxiliar…) e respetiva formação.
3. Encontra-se descrito no Manual de Recursos Humanos da Organização, o conteúdo funcional de todos os colaboradores afetos ao SAD.
4. O quadro de pessoal está definido de acordo com o Acordo de Cooperação e segundo as orientações do Centro Distrital de Aveiro.
5. Salienta-se a possível existência de outros recursos técnicos da Organização passíveis de serem disponibilizados aos clientes, em função da avaliação da necessidade e disponibilidade de forma casuística.

**Artigo 19.º**

**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um/a técnico/a com formação superior, nos termos do artigo 8º da Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível (sala de espera).
2. A direção técnica/coordenação, é substituída nas suas ausências e/ou impedimentos, por um técnico do SAD, com responsabilidade de gestão operacional do serviço ou pela Diretora Geral.

**CAPÍTULO IV**

**- DIREITOS E DEVERES –**

**Artigo 20.º**

**Direitos dos Clientes e Representante Legal ou Significativos**

São direitos dos clientes:

1. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade privada e familiar, usos e costumes.
2. Direito à confidencialidade dos dados que constam no Processo Individual, nomeadamente no que concerne ao fornecimento de informações de qualquer natureza de caráter pessoal, com exceção das informações a disponibilizar às entidades financiadoras e/ou reguladoras conforme os dispositivos legais.
3. Direito a usufruir de um Plano de Desenvolvimento Individual, adequado às suas caraterísticas, necessidades e expetativas, participar na elaboração do mesmo, tendo em vista a autonomia e o aumento da qualidade de vida.
4. Direito à informação e à apresentação de sugestões e reclamações.
5. Direito à inviolabilidade da correspondência e do domicílio.
6. Direito a participar, sempre que possível, nas atividades de convívio e de animação organizados pela Resposta Social ou por Entidades Parceiras.
7. Direito à elaboração e celebração de um contrato de prestação de serviços, de acordo com a intervenção solicitada e ter acesso, a um exemplar do mesmo e do regulamento interno em vigor.
8. Conhecer todas as alterações respeitantes às condições da prestação de serviços e respetiva comparticipação, sendo-lhe garantida a emissão de um recibo do valor pago.
9. Direito a exigir a qualidade, eficiência e eficácia do Serviço/Resposta Social.
10. A custódia da chave do seu domicilio, em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.

São direitos do representante legal/significativos:

1. Direito de assistir o/a cliente/familiar no exercício dos direitos acima referidos.
2. Direito de participar na definição do Plano de Desenvolvimento Individual e em toda a intervenção que seja dirigida ao seu familiar.
3. Direito à apresentação de sugestões ou reclamações.
4. Direito a ser informado sobre quaisquer alterações do funcionamento que digam respeito diretamente ao seu familiar.
5. Direito a conhecer todas as alterações respeitantes às condições da prestação de serviços, nomeadamente ao nível da comparticipação familiar e sendo-lhe garantida a emissão de um recibo do valor pago.
6. Direito a exigir a qualidade da Resposta Social – S.A.D.

**Artigo 21.º**

**Deveres dos Clientes e Representante Legal ou Significativos**

São deveres dos clientes:

1. Assinar e respeitar o cumprimento do contrato de prestação de serviços e das regras de funcionamento do Serviço e comparecerem às reuniões e atendimentos sempre que para tal forem convocados.
2. Colaborar com a Resposta Social prestando-lhe todas as informações necessárias à elaboração e atualização do seu Processo Individual, tal como alteração do número de telefone, telemóvel, morada, condição de saúde, bem como disponibilização dos comprovativos dos rendimentos e das despesas necessárias para o apuramento da comparticipação familiar. É igualmente necessário entregar bianualmente a declaração de rendimentos e respetiva nota de liquidação, para atualização do processo individual.
3. Colaborar com os serviços, não exigindo a prestação de serviços para além dos estabelecidos.
4. Pagar atempadamente a comparticipação que foi acordada.
5. Colaborar com a equipa S.A.D na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido.
6. Respeitar a tratar com urbanidade os/as colaboradores/as deixando a equipa desenvolver o trabalho segundo os seus métodos.
7. Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação dos serviços de apoio domiciliário e informar, previamente, a intenção de rescisão do contrato de prestação de serviços e o motivo.

São deveres do representante legal/ significativos:

1. Direito de assistir o/a cliente/familiar no exercício dos deveres acima referidos.
2. Respeitar o funcionamento dos serviços e comparecer nas reuniões e atendimentos sempre que para tal forem convocados.
3. Colaborar com a coordenação/equipa técnica, facultando anualmente toda a documentação e informação necessária à constituição e atualização do Processo Individual bem como toda a informação inerente a condição de saúde do/a cliente/familiar.
4. Entregar toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação familiar e proceder ao pagamento mensal desta nos prazos estabelecidos.
5. Assinar e cumprir as normas do contrato de prestação de serviços e as normas expressas neste regulamento interno, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento da resposta.
6. Acompanhar e responsabilizar-se por todas as diligências relativas à saúde e transporte do/a cliente, bem como zelar pelo bem-estar do mesmo.

**Artigo 22.º**

**Direitos da Cerciespinho**

São direitos da Cerciespinho:

**a)** Exigir lealdade e respeito por parte dos colaboradores, clientes, representante legal/ significativos.

**b)** Respeito pela dignidade, imagem e o bom-nome da Organização.

**c)** Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno e do Contrato de Prestação de Serviços.

**d)** Exigir o cumprimento do Código de Ética e Conduta, dos Valores e da Missão da Organização.

**e)** Exigir cooperação do responsável legal/significativos no desenvolvimento e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Individual do seu familiar.

**f)** Receber a comparticipação mensal definida pela prestação de serviços, ou de outros pagamentos, de acordo com os prazos afixados.

**g)** Direito de suspender o serviço, sempre que os clientes/ responsável legal/ significativos, grave e reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da Organização;

**h)** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

**Artigo 23.º**

**Deveres da Cerciespinho**

São deveres da Cerciespinho:

**a)** Garantir o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, assegurando o bem-estar, a participação dos clientes e o respeito pela sua dignidade.

**b)** Cumprir a legislação e os normativos em vigor, definidos para estabelecimento de apoio social.

**c)** Cumprir o Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social.

**d)** Proceder à admissão dos clientes com base nos critérios de priorização definidos no respetivo regulamento interno, de acordo com a legislação em vigor.

**e)** Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos.

**f)** Assegurar a proteção de dados dos clientes, representante legal/ significativos e colaboradores/as, obedecendo à legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais.

**g)** Elaborar, submeter à aprovação e divulgar o Regulamento Interno de funcionamento e prestar os serviços de acordo com esse documento.

**h)** Elaborar e submeter a aprovação do Conselho de Administração da Cerciespinho o Plano de Atividades e Orçamento Anual e Relatório de Atividades e Contas de Gerência.

**i)** Apresentar todas as informações e esclarecimentos sobre o funcionamento da resposta social às Entidades Financiadoras e Reguladoras.

**j)** Comunicar aos serviços da Segurança Social a frequência da resposta social.

**Artigo 24.º**

**Contrato de Prestação de Serviços**

**1.** Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente, representante legal e/ou significativos e o Serviço de Apoio Domiciliário deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Neste contrato, encontram-se refletidas os direitos e deveres contratuais, a identificação dos serviços e atividades a realizar, pagamento de comparticipação, condições de alteração, suspensão e ou rescisão de contrato.

**2.** No ato de admissão (artigo 10º), o contrato é assinado em duplicado pela diretora geral, coordenador e pelo cliente e/ou representante legal/ significativos. Após a assinatura cada uma das partes ficará com uma cópia deste contrato.

**3.** Eventuais alterações ao contrato de prestação de serviços, nomeadamente as que impliquem mudanças nos serviços prestados, periodicidade ou nos montantes da comparticipação familiar, são formalizadas por meio de uma adenda.

**Artigo 25.º**

**Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do/a Cliente**

**1.**O/A cliente poderá interromper os cuidados do serviço que lhe é prestado, quando ocorram situações de internamento hospitalar, férias ou acompanhamento de familiar, ou outras devidamente justificadas e aprovadas pelo coordenador e/ou Conselho de Administração.

3. Quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de **10%** da comparticipação familiar mensal.

**2.** A comparticipação familiar terá lugar a uma redução de **25%,** quando o período de ausência seja de 1 mês ao máximo de 6 meses. Após o período referido, não se verificando o retomar dos serviços, terá realizado a rescisão do contrato e aguardar se necessário, novamente em lista de espera.

**3.** Para efeitos de verificação das alterações de frequência do número de clientes, as frequências são comunicadas mensalmente aos serviços do Instituto de Segurança Social, através da aplicação informática existente para o efeito no site da Segurança Social Direta, até ao dia 5 de cada mês, relativamente à frequência registada ao mês anterior.

**Artigo 26.º**

**Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputáveis ao Prestador**

1. O presente contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias, sendo o pagamento da mensalidade calculada até à vigência do contrato.
3. O/A cliente pode cessar a prestação dos serviços devido a:
4. Mudança de residência;
5. Mudança da resposta social;
6. Mostrar insatisfação perante os serviços ou estes serem inadequados às suas necessidades básicas;
7. O representante legal/ significativo conseguir assegurar a prestação do apoio;
8. Por falecimento, comunicando aos serviços logo que possível;
9. Por não renovação de contrato, com aviso prévio de 8 dias, provocando a caducidade do contrato;
10. A Organização poderá cessar os serviços nas seguintes situações:
11. Quando o SAD não poder corresponder às necessidades do/a cliente devido ao acentuar da sua condição de saúde;
12. Quando o/a cliente não tratar com respeito e dignidade os colaboradores da resposta social;
13. Quando houver incumprimento grave das normas e regras estabelecidas no contrato de prestação de serviços;
14. A cessação ou desistência implicam a perda automática de qualquer vaga para o Serviço de Apoio Domiciliário, pelo que para ser de novo admitido terá de efetuar nova inscrição e aguardar em lista de espera.

**Artigo 27.º**

**Rescisão da Prestação de Serviços**

**1.** O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por um dos contratantes, sempre que ocorrer circunstâncias que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento grave de qualquer obrigação consignada no contrato clausulado e/ou regulamento interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar.

**2.** Considera-se, nomeadamente, justa causa da rescisão do contrato a verificação, por parte do/a cliente/significativos/representante legal, quando o serviço não assegura a prestação contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no clausulado;

3. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa pela Cerciespinho, por falta de pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo fixado na alínea 6 do Artigo 16.º;

**4.** A Cerciespinho reserva-se o direito de unilateralmente de rescindir o contrato, quando verifique a inadequação dos serviços prestados à situação, sem prejuízo, de efetuar diligências no sentido de encaminhar a situação para uma resposta mais adequada.

**Artigo 28.º**

**Atuação em Situação de Emergência**

* + - 1. A Organização tem identificadas as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de atuação. As situações de emergência podem ocorrer na prestação de serviço ao domicílio, em atividades na organização, nos transportes, no exterior nomeadamente:
* Ocorrências do foro clínico (convulsões, crises respiratórias, desmaios, entre outros);
* Acidentes pessoais (quedas, cortes, queimaduras, entre outros);
* Morte súbita.
  + - 1. Nestes casos os/as colaboradores/as devem respeitar as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a organização cumprir os normativos legais vigentes.
      2. Em situação crítica e potencialmente mais grave, é contactado o INEM/Bombeiros. Depois da prestação dos primeiros socorros e a situação estar assegurada pelo INEM deve ser informado o representante legal/significativos, o coordenador e/ou equipa técnica. Nos casos mais graves, solicitar-se-á a presença do representante legal/significativos para dar continuidade ao acompanhamento da situação.
      3. No caso de total incapacidade do representante legal/ significativos, ou pela ausência de retaguarda familiar, será realizado o acompanhamento pelos colaboradores do SAD.
      4. As ocorrências deverão ser registadas no IMP Registo de Ocorrências.
      5. No caso de falecimento na presença das colaboradoras no domicilio dos clientes ou na instalações da organização, estes/as devem tomar as diligências formais.
      6. O serviço tem disponível uma informação sintética de saúde (administração terapêutica e outros documentos de saúde relevantes) e dados pessoais relevantes de cada cliente disponível para informar os serviços de emergência.

**Artigo 29.º**

**Saúde**

**1.** A vigilância médica é da responsabilidade do/a cliente, representante legal/ significativos.

**2.** O serviço terá que ser alertado para o facto de o/a cliente apresentar uma pior condição de saúde e/ou que constitua risco de contágio para terceiros.

**3.** Sempre que o/a cliente seja hospitalizado em caso de doença grave ou infecto-contagiosa, o seu regresso ao serviço poderá estar condicionado pela apresentação de uma declaração médica comprovativa do seu estado de saúde, caso se considere justificável.

**4.** É dever dos clientes, representante legal/ significativos, garantirem o cumprimento da medicação prescrita pelo médico assistente e/ou outras especialidades.

**5.** Qualquer orientação/informação de saúde transmitida em consulta pelos/as profissionais deverão ser reportados ao coordenador e/ou equipa técnica, de modo a atualizar o processo individual de saúde e garantir cumprimento das orientações médicas.

**6.** No caso da intervenção técnica gratuita proporcionada pela organização no âmbito da saúde (por exemplo psicologia e terapia ocupacional) é da responsabilidade do coordenador definir os parâmetros da intervenção com base na avaliação de necessidade e reportada no PDI, quando aplicável.

**Artigo 30.º**

**Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação dos Clientes**

1. A Cerciespinho tem definido um conjunto de disposições e regras, no sentido de garantir a prevenção e o controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes que se encontram descritas no Manual de Processos.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona com base no código de ética e conduta, onde estão contemplados os princípios fundamentais da organização, como o respeito pela dignidade do/a cliente, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a liberdade de escolha e autodeterminação, protegendo-os de riscos e defendendo os seus direitos.

3. Quando detetados indícios ou evidências de ocorrência de situações como as referidas anteriormente, as mesmas devem ser comunicadas de imediato ao coordenador, que atuará no sentido de se iniciar uma avaliação e análise rigorosa.

4. A confirmação destas situações dá origem à realização de um inquérito de averiguação interno. Do resultado deste inquérito poderão ser definidos e implementados procedimentos disciplinares ou outros procedimentos legais sendo dado conhecimento aos clientes, representante legal/ significativos.

5. De acordo com as conclusões dos inquéritos poderão ser contactadas entidades oficiais no âmbito das problemáticas detetadas.

**CAPÍTULO V**

**- DISPOSIÇÕES FINAIS -**

**Artigo 31.º**

**Livro de Reclamações**

**1.** Nos termos da legislação em vigor, o Serviço de Apoio Domiciliário possui o livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da coordenação ou equipa técnica.

**2.** A Cerciespinho possui ainda um sistema de sugestões e reclamações descrito no Manual de Processos da Organização. Estas reclamações ou sugestões poderão ser apresentadas verbalmente ou por escrito em impresso próprio.

**Artigo 32.º**

**Alterações ao Regulamento**

**1.** O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

**2.** Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais/significativos sobre quaisquer alterações ao presente regulamento nos 60 dias após a data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

**2.1** Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, 30 dias antes da entrada em vigor.

**3.** Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente, representante legal/significativo, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**Artigo 33.º**

**Integração de Lacunas**

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

**Artigo 34.º**

**Disposições Complementares**

**1.** A Cerciespinho tem um seguro, obrigatório por Lei que abrange os colaboradores. O pagamento deste seguro é da responsabilidade da Organização.

**2.** As viaturas ao serviço da Organização, estão abrangidas pelo seguro de responsabilidade civil.

**Artigo 35.º**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em setembro de 2019 após aprovação do Conselho de Administração da Organização e do Instituto de Segurança Social de Aveiro.

A Diretora Geral A Coordenadora

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Declaração**

Eu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nome do/a cliente ou representante legal/ significativo), declaro que tomei conhecimento das informações descritas no **Regulamento Interno** em vigor do Serviço de Apoio Domiciliário da Cerciespinho, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Por ser verdade, passo a presente declaração que dato e assino.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de \_\_\_\_\_\_\_

O Primeiro Outorgante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O Segundo Outorgante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Compra de material necessário para a reparação, estritamente da responsabilidade do/a cliente/ representante legal significativos/. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)