

Handwritten mark or signature.



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

EDIÇÃO	REVISÃO	APROVADO
---	---	24/05/2010
---	---	04/06/2014
2ª	---	11/01/2024
2ª	01	08/08/2024

 ASSOCIAÇÃO LUIZ PEREIRA MOTTA	ASSOCIAÇÃO LUIZ PEREIRA MOTTA	Edição: 2ª
	Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário	Revisão: 01
	Revisto por: Direção Técnica Data: 04/06/2024	Aprovado por: Direção Data: 9/8/2024

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de aplicação e objetivos	3
Artigo 2º - Finalidade e princípios da intervenção.....	3
Artigo 3º - Legislação aplicável	4
Artigo 4º - Proteção de dados.....	4
Artigo 5º - Destinatários	5
Artigo 6º - Capacidade	5
Artigo 7º - Serviços e atividades desenvolvidas.....	5

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA, SELEÇÃO E ADMISSÃO

Artigo 8º - Condições de admissão	6
Artigo 9º - Processo de candidatura	6
Artigo 10º - Critérios de seleção	7
Artigo 11º - Gestão da lista de candidatos	7
Artigo 12º - Condicionantes à seleção	8
Artigo 13º - Decisão da admissão	8
Artigo 14º - Admissão e acolhimento	9
Artigo 15º - Processo individual do utente	9

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 16º - Contrato de prestação de serviços	9
Artigo 17º - Comunicação na relação contratual.....	10

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 18º - Comparticipação mensal	11
Artigo 19º - Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	11
Artigo 20º - Pagamento de mensalidades	12

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 21º - Horário de funcionamento	13
Artigo 22º - Atuação em caso de desaparecimento	13
Artigo 23º - Procedimento em situação de negligência, abuso e maus-tratos.....	13

CAPÍTULO VI – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 24º - Alimentação	13
Artigo 25º - Cuidados de higiene pessoal e conforto.....	14
Artigo 26º - Tratamento de roupa	14
Artigo 27º - Higiene habitacional.....	15
Artigo 28º - Serviço de animação e socialização	15
Artigo 29º - Apoio psicossocial	15
Artigo 30º - Administração de terapêutica prescrita	15
Artigo 31º - Acompanhamento e transportes a consultas e exames	15
Artigo 32º - Ajudas técnicas.....	16
Artigo 33º - Cabeleireiro	16
Artigo 34º - Condicionantes à prestação de serviços	16

CAPÍTULO VII – RECURSOS HUMANOS

Artigo 35º - Quadro de pessoal.....	16
-------------------------------------	----

CAPÍTULO VIII – DIREITOS E DEVERES

Artigo 36º - Direitos e deveres dos utentes.....	17
Artigo 37º - Direitos e deveres do familiar/responsável legal pelo utente	17
Artigo 38º - Direitos e deveres da ALPM	18
Artigo 39º - Direitos e deveres dos colaboradores.....	19
Artigo 40º - Direitos e deveres dos voluntários.....	19

CAPÍTULO IX – SANÇÕES E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41º - Sanções e procedimentos	20
Artigo 42º - Cessaçã o da prestação de serviços	20

CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 43º - Livro de reclamações, sugestões e elogios.....	21
Artigo 44º - Alterações ao regulamento	21
Artigo 45º - Integração de lacunas.....	21
Artigo 46º - Aprovação, edição e revisões	22

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de aplicação e objetivos

1. O presente regulamento interno contém as normas que regulam a frequência dos utentes e funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro de Apoio Integrado da Associação Luiz Pereira Motta, adiante designados por SAD e ALPM.
2. A ALPM, com sede em Loures, na Praceta António Francisco da Silva Penetra, Nº 6, Pessoa Coletiva nº 500962081, tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social de Lisboa (ISS), IP/ Centro Distrital de Lisboa, designado adiante de Centro Distrital, em 30/09/1987 para a resposta social de SAD.
3. O presente documento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.

Artigo 2º

Finalidade e princípios da intervenção

1. As respostas sociais, que integram a Área de Idosos do CAI têm por finalidade promover o envelhecimento ativo e a integração na comunidade através da prestação de cuidados essenciais para a pessoa idosa, com vista a estimular a autonomia e/ou estabilização das suas capacidades, contribuindo assim para o seu bem-estar familiar no geral.
2. O SAD da ALPM constitui-se uma resposta social que promove cuidados individualizados e personalizados no domicílio a utentes e suas famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou por outro impedimento, se encontram acamados ou impedidos de assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades do seu quotidiano.
3. São princípios da intervenção:
 - a) Fomentar a permanência do utente no seu meio natural de vida durante o máximo de tempo possível;
 - b) Promover a autonomia e funcionalidade do utente de acordo com os seus interesses, condição física e cognitiva;
 - c) Proporcionar apoio psicossocial ao utente;
 - d) Promover uma prestação de serviços que satisfaça as necessidades básicas do utente;
 - e) Desenvolver uma intervenção que respeite os hábitos e os costumes de cada utente preservando a sua individualidade, dignidade e privacidade;
 - f) Promover o envolvimento, responsabilização e capacitação das famílias enquanto cuidadores informais;

- g) Fomentar um ambiente de segurança física e afetiva através da prevenção de quedas, acidentes, isolamento social e qualquer forma de maus-tratos;
 - h) Promover uma integração plena do utente na resposta social, acompanhando e encaminhando o utente para outras respostas na comunidade sempre que necessário.
4. As atividades desenvolvidas a partir da resposta social visam alcançarem os seguintes objetivos:
- a) Acompanhar pessoas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permitam permanecer durante o período diurno autonomamente no seu meio natural de vida;
 - b) Prestar o apoio necessário à família, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
 - c) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência, bem como a promoção da qualidade de vida, potenciando a integração social;
 - d) Fomentar o processo de envelhecimento saudável e bem-sucedido;
 - e) Facultar ao utente o acesso a atividades lúdicas e de lazer tais como festas, passeios e visitas, de acordo com os seus interesses;
 - f) Potenciar o convívio social entre os utentes, familiares, amigos e a comunidade.

Artigo 3º

Legislação aplicável

1. O SAD é orientado pelos princípios gerais estabelecidos nos estatutos da ALPM, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo acordo celebrado com o Centro Distrital, supracitado.

Regendo-se pelo estipulado no/a:

- a) Legislação aplicável;
 - b) Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro Distrital de Lisboa;
 - c) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
 - d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
 - e) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.
2. A pedido do utente e/ou responsável legal, a ALPM disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis ao SAD.

Artigo 4º

Proteção de dados

1. No exercício da sua atividade, a ALPM necessita de proceder à recolha e ao tratamento de um conjunto de dados de natureza pessoal. Os dados recolhidos não serão partilhados ou distribuídos a terceiros, salvo nos casos permitidos por lei e aos organismos responsáveis pela tutela das respostas sociais da Instituição;
2. Para além das entidades responsáveis pela tutela das respostas sociais da ALPM, os dados pessoais poderão ser comunicados quando exigido por disposições legais aplicáveis, às autoridades judiciais ou policiais ou quaisquer autoridades que possam legitimamente recebê-las nos termos legais;
3. A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental da ALPM, sendo assumidos os seguintes princípios:
- 3.1 Princípio do rigor e transparência

- 
- a) Proceder ao tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei em vigor desde 25 de maio de 2018 e respeito pelos Direitos Humanos Fundamentais (v.g. Direito à Reserva da Vida Privada);
 - b) Recolher a informação necessária e pertinente para finalidades determinadas, a fim de se alcançar os resultados próprios da atividade da Instituição, tendo em conta a sua natureza jurídica e o seu objeto social;
 - c) Manter os dados tal como são transmitidos e atualizados quando haja alterações a fazer por indicação/pedido;
- 3.2 Princípio da exatidão e lealdade
- a) Conservar os dados apenas durante o período estipulado/obrigatório por Lei, procedendo à sua destruição após esse prazo e/ou arquivo morto, nomeadamente no que respeita aos utentes e recursos humanos da Instituição;
 - b) Adotar medidas adequadas para que os dados inexatos sejam apagados ou retificados no mais breve curto prazo possível;
 - c) Adotar medidas de segurança, que impeçam o acesso não autorizado ou o uso indevido dos dados pessoais, que são confiados à Instituição, bem como desenvolver medidas técnicas e organizacionais que previnam a sua perda, destruição ou danificação acidental;
 - d) Garantir, quando solicitado, pelo titular de dados, o exercício do direito de acesso à retificação e oposição, ficando registado no seu processo individual esta diligência;
- 3.3 Princípio da informação mínima
- a) Recolher dados pessoais estritamente necessários e adequados às finalidades a que se propõem, informando sempre os seus proprietários da finalidade a que se destinam.

Artigo 5º

Destinatários

1. São destinatários do SAD pessoas de ambos os sexos, reformados/aposentados ou a partir dos 65 anos.
2. Excecionalmente, podem ser destinatários pessoas de outras idades, quando a saúde física e/ou mental o justifique, desde que exista capacidade de resposta adequada às suas necessidades.

Artigo 6º

Capacidade

O SAD tem capacidade para 100 utentes, 90 contemplados no acordo celebrado com o Centro Distrital e 10 vagas extra acordo.

Artigo 7º

Serviços e atividades desenvolvidas

1. Para concretização dos objetivos suprarreferidos o SAD disponibiliza os seguintes serviços:
 - a) Alimentação;
 - b) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - c) Tratamento de roupa de uso pessoal;
 - d) Higiene habitacional;
 - e) Serviço de animação e socialização;

- f) Assistência medicamentosa;
 - g) Alimentação assistida;
 - h) Transporte e acompanhamento a consultas e/ou exames programados.
2. Pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela comparticipação familiar (mensalidade) e que devem ser pagos mediante valor a estipular, sempre que existam custos adicionais inerentes à sua prestação:
- a) Atividades pontuais de lazer ou turismo sénior;
 - b) Serviços e cuidados de imagem (cabeleireiro, pédicure e outros);
 - c) Outros que sejam objeto de acordo entre a Instituição, o utente e/ou familiar/responsável legal.
3. O SAD promove ainda:
- a) Interação social entre os utentes, familiares e amigos, bem como com os colaboradores e a comunidade onde está inserida;
 - b) A participação e inclusão do utente e seu responsável legal, na definição e gestão dos cuidados prestados ao utente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA, SELEÇÃO E ADMISSÃO

Artigo 8º

Condições de admissão

Estão elegíveis para admissão os candidatos nas seguintes condições:

- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- b) Pessoas que, não tendo a idade prevista anteriormente, se encontrem em situação de debilidade física e/ou mental, cujo serviços prestados pela resposta social se adequem às suas necessidades;
- c) Demonstrar vontade em ser admitido;
- d) Concordar com os princípios, valores e as normas regulamentares da resposta social;

Artigo 9º

Processo de candidatura

1. O SAD dispõe de uma lista de espera, em suporte informático, com o registo de candidaturas atualizado, onde consta a data de candidatura, identificação do utente, o motivo de inscrição na resposta social, a caracterização sociodemográfica, situação de saúde e grau de dependência.
2. É da competência da Coordenadora da resposta social, sob orientação da Direção, a gestão da lista de espera.
3. A fim de ser elaborado um processo de candidatura, a mesma deve ser entregue no setor administrativo da ALPM, no horário normal de funcionamento (8h30/18h00). Nesse momento, deve entregar cópia dos seguintes documentos:
 - 3.1. Relativo ao utente
 - a) Bilhete de identidade/autorização de residência (quando aplicável);
 - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de contribuinte;
 - d) Cartão de saúde (SNS);

- e) Cartão de cidadão (no caso de apresentação deste documento exclui-se a apresentação dos documentos enumerados nas alíneas a, b, c e d);
 - f) Declaração médica comprovativa dos antecedentes clínicos e terapêutica de uso crónico; no caso de alimentação específica informação médica indicativa da mesma;
 - g) Declaração da farmácia comprovativa da despesa mensal com terapêutica crónica;
 - h) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - j) Recibo de renda de casa /empréstimo bancário para aquisição de habitação própria;
 - k) Recibo de pagamento de passe social;
- 3.2. Relativo aos elementos do agregado familiar
- a) Declaração médica comprovativa de terapêutica de uso crónico;
 - b) Declaração da farmácia comprovativa da despesa mensal com terapêutica crónica;
 - c) Comprovativo de rendimentos (recibos de vencimento, reformas, subsídios);
 - d) Declaração de rendimentos referente ao ano anterior (IRS) com respetiva nota de liquidação;
 - e) Recibo de renda de casa/empréstimo bancário para aquisição de habitação própria;
 - f) Bilhetes de Identidade e cartões de contribuinte ou cartões de cidadão;
 - g) Recibo de pagamento de passe social.
4. As candidaturas serão aceites durante todo o ano, arquivadas em pasta própria e válidas durante 12 meses, após este período deve proceder-se à sua renovação.

Artigo 10º

Critérios de seleção

1. A seleção será efetuada de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Apresentar necessidade de serviços prestados pelo SAD para permanecer no domicílio – 25%
 - b) Ser residente na área geográfica correspondente à área de intervenção da resposta social: cidade de Loures, Fanqueiro, Infantado, Montemor, Barro, Pinheiro de Loures, Botica, São Sebastião de Guerreiros, Palhais, Sete Casas, Murteira e Bolores – 20%;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos – 20%;
 - d) Encontrar-se em situação de isolamento/vulnerabilidade – 15%;
 - e) Ser associado da Instituição e com critério de prioridade a respetiva antiguidade – 10%;
 - f) Apresentar carência de recursos económicos – 10%.
2. A admissão é prioritária sempre que o utente se encontre em situação de risco.

Artigo 11º

Gestão da lista de candidatos

1. A Instituição procede à atualização da lista de candidatos, nas seguintes situações:
 - a) Integração de um novo candidato;
 - b) Existência de vaga;
 - c) Nas situações em que a inscrição foi feita há mais de um ano, o candidato(a) e/ou familiar deve comunicar à Instituição a sua intenção de manutenção da inscrição;



2. São motivos de retirada da lista de Candidatos:
 - a) Informação de falecimento;
 - b) Manifestação de vontade de retirada da lista de candidatos por parte do candidato(a) e/ou pessoa de referência/representante legal l;
 - c) Ausência de informação relevante para avaliação do processo de candidatura (falta de contactos, falta de dados, etc.);
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi inscrito, a coordenadora de área procede de novo à avaliação dos requisitos.
4. Para aquisição de informação relativamente à posição na Lista de Candidatos, o candidato/familiar de referência e/ou representante legal podem contactar a secretaria, no horário de funcionamento (8h30/18h00).

Artigo 12º

Condicionantes à seleção

1. São fatores condicionantes para a seleção do utente quando:
 - a) A integração na resposta social é contra a sua vontade; não se aplicando nos casos em que o tribunal tenha decretado a sua incapacidade e o equipamento reúna as condições necessárias para a integração;
 - b) Se prevê que venha a ser elemento perturbador do bom funcionamento do serviço e conflitualidade na relação com utentes e colaboradores;
 - c) O candidato apresenta uma doença infetocontagiosa à qual a Instituição não dispõe de meios de preservação da sua saúde e integridade e dos demais utentes e colaboradores;
 - d) Apresenta doença não compensada do foro psíquico para a qual a Instituição não tem capacidade de resposta;
 - e) Há sonegação de dados relativos à situação de saúde ou económica do utente/família.

Artigo 13º

Decisão da admissão

1. Após análise da candidatura e dos documentos e informações nela constantes, a seleção para admissão é efetivada pela coordenadora da resposta social, seguindo-se a proposta de admissão para parecer e decisão por parte da direção da ALPM, cabendo-lhes ainda, a validação da respetiva participação mensal (ver Artigo 17º).
2. À direção e/ou coordenadora da resposta social é reservado o direito de proceder às averiguações consideradas necessárias, no sentido de avaliar a idoneidade do/a candidato/a e a veracidade das declarações apresentadas; a falta de veracidade nas informações prestadas pelo utente e familiar/responsável legal poderá originar a não admissão ou a respetiva exclusão.
3. Após a seleção será realizado contacto para informar a admissão e agendar entrevista. No ato da entrevista serão apresentados os valores da participação familiar (mensalidade) a pagar e as regras de funcionamento - regulamento interno, normas, princípios e valores do SAD, salvo em casos excecionais, o regulamento interno será entregue via e-mail.

Artigo 14º

Admissão e acolhimento

1. Preferencialmente, a admissão do utente é realizada entre 2ª a 6ª feira, no período da manhã;
2. No ato de admissão devem ser cumpridos os seguintes procedimentos, para com o utente e/ou familiar/responsável legal:
 - a) Prestar todos os esclarecimentos necessários à boa integração, especificamente sobre o funcionamento detalhado, apresentação aos colaboradores, entre outros;
 - b) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual, de forma a responder às suas necessidades específicas e garantir uma adaptação de sucesso;
 - c) Reforçar as informações contidas no regulamento interno;
 - d) Assinatura do contrato de prestação de serviços.

Artigo 15º

Processo individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Processo social:
 - Ficha de candidatura;
 - Ficha de inscrição;
 - Ficha de diagnóstico e avaliação;
 - Autorização de admissão;
 - Cópia dos documentos identificados no Artigo 9º, ponto 3;
 - Plano Individual de Intervenção do Utente (PII) o qual define as necessidades do utente, objetivos da intervenção e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PII;
 - Plano Individual de Cuidados (PIC) o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - Ficha de cálculo da comparticipação mensal;
 - Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - Identificação e contato do representante pelo acolhimento do utente ou do familiar/responsável legal;
 - Cópia do contrato e respetivas adendas.
- O processo social encontra-se arquivado em local próprio com exclusivo acesso à coordenadora de área e técnica responsável pelo SAD, sendo partilhada a informação necessária com outros elementos que esta considere pertinentes para a prestação de cuidados e serviços.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 16º

Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, na admissão é celebrado um contrato de prestação de serviços, por escrito, entre a ALPM, o utente e o familiar/responsável legal, assinado entre ambas as partes.



2. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato bem como o documento que afirma o conhecimento de regulamento interno, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar/responsável legal, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, não invalidando a aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
3. Quando a entrega das chaves do domicílio é imprescindível à prestação dos serviços contratualizados, o utente e/ou o familiar/responsável legal, deve preencher e assinar o termo de responsabilidade de entrega de chaves conjuntamente com a Técnica responsável de serviço.
4. O contrato vigorará pelo período de um ano, renovável automaticamente; anualmente é realizada uma adenda, assinada com mútuo consentimento (ver capítulo IV- comparticipações).
5. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais às quais os utentes, familiar/responsável legal devem proceder à sua adesão integral. Para o efeito, após o conhecimento do presente regulamento, antes de proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços, devem estes em impresso próprio, declarar o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente.
6. No contrato estará explícito a prestação de serviços que o utente usufrui, bem como o valor da comparticipação mensal a pagar por parte deste.
7. No contexto da prestação contratualizada a ALPM não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes, não estando incluídos seguros de acidentes pessoais aos utentes, quer nas instalações do SAD quer na utilização das viaturas Institucionais.

Artigo 17º

Comunicação na relação contratual

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível, e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente *e-mail* ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a ALPM proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via *e-mail*, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou familiar/responsável legal a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 18º

Comparticipação mensal

1. Entende-se por participação familiar (mensalidade), o valor calculado de acordo com os rendimentos do utente. O valor acordado é mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada, conforme estipulado na portaria 196-A/2016 de 1 de julho.
2. A prova dos rendimentos do utente e seu agregado é feita mediante a apresentação das suas declarações de IRS, respetivas notas de liquidação e outros documentos comprovativos da sua situação económica (ver art. 9º); a falta da sua apresentação, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima, que corresponde ao valor do custo real utente/mês.
3. A Direção da ALPM reserva-se no direito de mandar comprovar a veracidade das declarações prestadas, ou entregues, pelos utentes ou familiares, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas pode a ALPM convencionar um montante de participação mensal.
4. Todos os anos, durante o mês de junho para proceder à atualização das mensalidades, os utentes deverão obrigatoriamente apresentar cópia dos rendimentos e despesas do agregado familiar. Caso não aconteça, poderá processar-se ao cancelamento dos serviços prestados ou processar o pagamento pelo valor máximo estipulado (custo real utente/mês).
5. As participações serão revistas anualmente entre os meses de agosto e setembro e/ou sempre que existam alterações aos rendimentos, tendo em conta o limite anual definido no protocolo de cooperação para o setor social e solidário em vigor.

Artigo 19º

Cálculo do rendimento *per capita*

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços ou equipamento da área da população idosa é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, realizado pela aplicação da seguinte forma:

$$R = RF - D/N$$

R = Rendimento mensal *per capita*;

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar;

D = Média das despesas mensais fixas do agregado familiar;

N = Número de elementos do agregado familiar.

2. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente o imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de casa própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.É estabelecido um limite máximo de despesas mensais fixas a que se referem as alíneas anteriores, não podendo este ultrapassar o equivalente ao salário mínimo nacional.

3. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	PERCENTAGEM
Alimentação de 2ª a 6ª	25%
Alimentação de Sábado e Domingo	5%
Higiene Pessoal – 1 X dia – 2ª a 6ª	10%
Higiene Pessoal – 2ª dia – 2ª a 6ª	5%
Higiene Pessoal de Sábado e Domingo – 1 X dia	5%
Tratamento de Roupa - semanal	5%
Higiene Habitacional - semanal	5%
Serviço de Animação e Socialização	5%
Outros Serviços (Acompanhamento a Consultas/Exames; Alimentação Assistida; Assistência Medicamentosa, Aquisição de Bens e Serviços)	10%

4. A mensalidade máxima será igual ao custo médio por utente/mês.
5. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, quando através de uma análise sócio-económica do agregado familiar se conclua a impossibilidade em assegurar esses encargos.
6. Será cobrada uma caução igual ao valor da comparticipação familiar, repartida nas primeiras três mensalidades que será atualizada anualmente e reembolsável em caso de desistência, mediante aviso prévio ao SAD com um mês antecedência, exceto nos casos de morte ou outro motivo que a Direção considerar.

Artigo 20º

Pagamento de mensalidades

1. A mensalidade poderá ser paga em numerário, cheque ou multibanco, nos serviços administrativos, entre os dias 10 (dez) e 20 (vinte) do mês a que correspondem ou por transferência bancária, para a conta da ALPM – NIB 0045 5140 4001 2153 8278 9.
2. Haverá lugar a 10% de desconto da mensalidade quando se verifique um período de ausência igual ou superior a 15 dias consecutivos.
3. Em caso de desistência ou falecimento, o valor da mensalidade será calculado em função da data de saída/óbito, isto é, será considerada uma redução na mensalidade em função do período não usufruído.
4. Se se verificar um atraso no pagamento da mensalidade superior a 30 (trinta) dias, sem qualquer justificação, será enviado aviso de obrigatoriedade de regularização da situação nos 15 (quinze) dias seguintes, caso não haja regularização proceder-se-á à cessação do contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 21º

Horário de funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias, dentro do seguinte horário:

- Dias úteis das 8h30 às 17h00;
- Fins de semana e feriados das 8h00 às 16h30.

2. O SAD encerra nos seguintes dias:

- 25 de dezembro;
- 1 de janeiro;
- Domingo de Páscoa.

Artigo 22º

Atuação em caso de desaparecimento

1. Em caso de desaparecimento de um utente, deve ser contactado de imediato o seu familiar/responsável legal, providenciando, simultaneamente, que a Diretora Técnica e o Presidente da Direção sejam informados.
2. Após comunicação ao familiar/responsável legal do utente, é da responsabilidade deste as diligências com a Polícia de Segurança Pública, dando nota do seu desaparecimento.
3. Em caso de inexistência de rede de suporte familiar, estes procedimentos são da responsabilidade da responsável do SAD ou coordenadora de área.

Artigo 23º

Procedimento em situação de negligência, abuso e maus tratos

A ALPM tem definido um procedimento de atuação e prevenção para situações de negligência, abusos e maus-tratos. Este procedimento é explicado no manual interno sendo este dado a conhecer a todos os colaboradores e utentes, encontrando-se afixado em local próprio e disponível para consulta, bem como cópias de ficha de sinalização.

CAPÍTULO VI

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 24º

Alimentação

1. O serviço de alimentação contempla a confeção e transporte de uma refeição principal – o almoço que inclui uma dose de reforço referente à refeição do jantar bem como três pães. Sempre que necessário, a equipa pode administrar a refeição ao utente, considerando-se um serviço complementar.

2. A periodicidade deste serviço é diária, de segunda a sexta-feira, considerando-se um serviço extra quando alargado para o fim de semana.
3. A entrega das refeições no domicílio realiza-se entre as 12h00 e as 14h00. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de um imprevisto, sendo o utente contactado e informado por parte da ALPM.
4. A ementa semanal é previamente enviada às segundas-feiras para cada utente.
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo Médico de Família ou outro, são de cumprimento obrigatório, sendo possível por opção do próprio o fornecimento de refeição vegetariana.
6. Inclui-se no serviço de alimentação a entrega semanal, às quartas-feiras, de um litro de leite.
7. Diariamente e após receção da refeição, o utente deve devolver devidamente higienizadas as caixas de acondicionamento da alimentação, sendo este responsável pela manutenção e estado geral das respetivas caixas, em conformidade com o termo de responsabilidade assinado na contratualização do serviço.

Artigo 25º

Cuidados de higiene pessoal e conforto

1. O serviço de higiene pessoal consiste na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, podendo ser prestado diariamente, até duas vezes por dia, de acordo com as necessidades do utente e a disponibilidade das vagas existentes. Considera-se para efeitos contratuais a prestação da higiene pessoal diária como um serviço, duas higienes diárias como um segundo serviço e ao fim de semana como um terceiro serviço.
2. A prestação deste cuidado não inclui os artigos de higiene pessoal, sendo da responsabilidade do utente/representante legal a disponibilização destes, de acordo com os hábitos e necessidades de cuidados de cada utente.

Artigo 26º

Tratamento de roupa

1. Por tratamento de roupa entende-se a higienização e tratamento de roupa exclusivamente de uso pessoal do utente.
2. A periodicidade deste serviço é semanal, realizando-se a entrega e simultânea recolha de roupa em dia previamente estipulado.
3. Para além da roupa de uso diário do próprio, este serviço contempla semanalmente as seguintes peças de roupa: quatro lençóis de cama e dois resguardos, duas toalhas de banho, quatro de rosto e quatro de bidé, uma toalha de mesa e dois panos de cozinha.
4. A ALPM atribui ao utente um n.º de lavandaria previamente à sua admissão, sendo responsabilidade da equipa de lavandaria proceder à marcação da roupa sempre que cheguem ao serviço roupas não marcadas.
5. O tratamento das roupas é realizado na lavandaria/rouparia existente na Instituição, sendo o setor de ajudantes de ação direta responsável pela sua entrega, receção e distribuição.

Artigo 27º

Higiene habitacional

Este serviço consiste na limpeza e arrumação, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas áreas de uso exclusivo do utente, com uma periodicidade semanal.

Artigo 28º

Serviço de animação e socialização

1. O serviço de animação e socialização consiste na promoção de momentos de lazer, estimulação cognitiva e interação-social, realizado no domicílio do utente três vezes por semana.
2. Este serviço inclui a participação e acompanhamento a eventos de cultura e lazer na comunidade ou nas instalações da ALPM.

Artigo 29º

Apoio psicossocial

O atendimento/ acompanhamento no âmbito do apoio psicossocial é assegurado pela técnica responsável pelo SAD, no sentido de criar momentos de escuta/aconselhamento sempre que os utentes necessitarem, através de visitas domiciliárias periódicas ou atendimentos presenciais. Os dias e horário de atendimento estarão afixados no painel de entrada do equipamento.

Artigo 30º

Administração de terapêutica prescrita

1. A aquisição da terapêutica prescrita é da responsabilidade do familiar/representante legal.
2. A entrega de medicamentos por parte da família pode ser efetuada diariamente, entre as 8h00 e as 16h30, salvo alguma situação de exceção, devidamente comprovada e autorizada pela técnica responsável pelo SAD.
3. A medicação só pode ser entregue única e exclusivamente na portaria da instituição ou nos serviços de enfermagem. A medicação administrada é preparada pela equipa de enfermagem e a sua administração é efetuada pela equipa de ajudantes de ação direta do SAD.

Artigo 31º

Acompanhamento e transportes a consultas e exames

Este serviço traduz-se no acompanhamento programado do utente a consultas e exames em conformidade com a disponibilidade da equipa.

Artigo 32º
Ajudas técnicas

É da responsabilidade do utente e/ou familiar/responsável legal a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e/ou dos produtos de apoio que necessita.

Artigo 33º
Cabeleireiro

O serviço de cabeleireiro é efetuado por marcação. O pagamento efetua-se diretamente à cabeleireira no ato da prestação de serviços no domicílio.

Artigo 34º
Condicionantes à prestação de serviços

A ALPM reserva-se no direito de não prestar serviços nas seguintes condições:

- a) Existência de animais domésticos não contidos no domicílio do utente;
- b) Inexistência ou corte no fornecimento de água no domicílio do utente aquando da prestação do serviços de higiene pessoal e conforto;
- c) Inexistência de artigos ou materiais de higiene pessoal necessários à adequada prestação do serviço de higiene pessoal e conforto.

CAPÍTULO VII
RECURSOS HUMANOS

Artigo 35º
Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores da legislação enquadradora da resposta social, definidos pela direção da ALPM e será afixado em local visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da técnica responsável pelo SAD e coordenadora da área de idosos, após aprovação da direção técnica/direção da ALPM.

CAPÍTULO VIII
DIREITOS E DEVERES

Artigo 36º

Direitos e deveres dos utentes

Durante a sua permanência na resposta social de SAD os utentes têm o direito de:

- a) Terem a prestação de serviços adequada à sua situação, necessidades e interesses, tanto do ponto de vista físico como moral;
- b) Serem tratados com respeito pelos demais utentes, colaboradores e direção da ALPM;
- c) Serem respeitados na sua individualidade e privacidade, garantindo a sua identidade, liberdade, direitos de cidadania e capacidade de decisão;
- d) Serem respeitados nas suas convicções políticas e religiosas;
- e) Participarem em todas as atividades da instituição, de acordo com os seus interesses e capacidades;
- f) Contatarem com os seus familiares, responsável legal e amigos sempre que queiram ou que o solicitarem;
- g) Terem acesso a informação sobre as atividades programadas;
- h) Terem acesso às ementas semanais;
- i) Rescindir contrato de prestação de serviços;
- j) Consultarem os documentos do processo individual, sempre que o solicitem;
- k) Serem ouvidos nas decisões que lhe digam respeito;
- l) Serem esclarecidos sobre o regulamento interno de funcionamento e os seus direitos e deveres.

Os utentes de SAD devem:

- a) Cumprir as normas expressas neste regulamento interno e cláusulas contratuais;
- b) Respeitar os colaboradores da Instituição;
- c) Comunicar à Instituição com a antecedência de 24 horas sempre que se ausentar temporariamente;
- d) Dar conhecimento à responsável da área de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes e colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

Artigo 37º

Direitos e deveres do familiar/responsável legal pelo utente

1. Todos os utentes devem ter um familiar/responsável legal que assumirá os seus direitos e deveres perante a ALPM.
2. A ALPM relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o familiar/responsável legal, prestando unicamente a estas quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O familiar/responsável legal tem os seguintes direitos:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da sua vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela responsável do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões.
4. O familiar/responsável legal tem os seguintes deveres:
 - a) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
 - b) O acompanhamento e apoio ao utente durante a sua frequência;
 - c) A responsabilidade de receber o utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;

- d) Prestar todas as informações relevantes para o bem-estar do utente e correto acompanhamento daquele, e colaborar com a ALPM na satisfação das suas necessidades, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- e) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar o contrato, sem que a cessação seja feita conjuntamente com o utente;
- f) Acompanhamento dos utentes às consultas médicas e/ou exames;
- g) Aquisição de ajudas técnicas necessárias ao bem-estar e saúde (andarrilhos, canadianas, entre outros);
- h) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à ALPM, pela celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 38º

Direitos e deveres da ALPM

São direitos da ALPM:

- a) Exigir aos utentes e familiar/responsável legal o cumprimento do presente regulamento;
- b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) A corresponsabilização do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar/responsável legal no ato de admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do SAD;
- f) Suspender a frequência dos utentes, sempre que estes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, e quando coloquem em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

São deveres da ALPM enquanto entidade gestora:

- a) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências; prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao funcionamento do SAD;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação familiar;
- d) Promover a gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade da resposta social;
- e) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Fornecer ao utente um exemplar deste regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 39º

Direitos e deveres dos colaboradores

Os colaboradores têm direito:

- a) A usufruir de todos os direitos consignados na Convenção Coletiva de Trabalho para as IPSS relativos à sua categoria profissional (funções, remuneração, férias, faltas e outras regalias atribuídas pela Direção);
- b) A serem tratados com dignidade e respeito;
- c) Terem acesso a formação profissional de forma a melhorar o seu desempenho;
- d) Serem ouvidos e esclarecidos em todos os assuntos relativos à sua relação laboral com a Instituição;
- e) Exercerem a sua atividade em condições de trabalho adequadas no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho.

Os colaboradores têm dever de:

- a) Cumprir e fazer cumprir as normas, regulamentos e determinações da Direção da ALPM;
- b) Tratar com respeito os elementos da Direção, os superiores hierárquicos e os colegas de trabalho;
- c) Tratar os utentes, familiar/responsável legal, com respeito e dignidade, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e executar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução das suas funções;
- f) Respeitar o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da ALPM, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos materiais e bens da ALPM;
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela ALPM;
- i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da ALPM, de modo a assegurar e melhorar o funcionamento;
- k) Prestigiar a ALPM e zelar pelos interesses, participando os atos lesivos de que tenha conhecimento;
- l) Comunicar as faltas e deficiências de que tenha conhecimento à responsável/diretora técnica;
- m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiar/responsável legal, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e não aceitar deles objetos ou valores.

Artigo 40º

Direitos e deveres dos voluntários

Os voluntários têm direito:

- a) Ser tratado com respeito e consideração;
- b) Ser reconhecido e valorizado no seu contributo;
- c) Exercer a sua atividade dentro da sua disponibilidade;
- d) Apresentar sugestões para ações a desenvolver;
- e) Apresentar reclamações sobre situações vivenciadas na sua atividade;
- f) Estar protegido em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos no exercício do trabalho voluntário;
- g) Ser reembolsado de eventuais despesas inerentes a alguma ação;
- h) Dispor de um cartão de identificação do voluntário;
- i) Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança.

Os voluntários têm dever de:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;

- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da ALPM e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da ALPM, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da ALPM sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a ALPM;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

CAPÍTULO IX

SANÇÕES E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41º

Sanções e procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na ALPM.
2. As sanções serão aplicadas pela ALPM aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da ALPM.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do contrato de prestação de serviços com a ALPM os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento do serviço.
4. Mediante a gravidade da situação/episódio, e após avaliação da mesma, poderá ser desencadeado procedimento judicial.

Artigo 42º

Cessação da presta o de serviços

1. O contrato de presta o de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renova o, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicando a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (integra o em resposta social de ERPI, falecimento do utente, impossibilidade de presta o dos serviços e ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revoga o por uma das partes;
 - d) Incumprimento(s) por parte do utente/família;
 - e) Inadapta o do utente.
2. No caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, ter o de comunicar por escrito a sua decisão   ALPM com 30 dias de antecedência.

- 
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
 4. Qualquer uma das partes que assine o contrato de prestação de serviços poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato por incumprimento dos outorgantes.
 5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
 6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à ALPM, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
 7. A rescisão do contrato por justa causa por parte da instituição, implica a saída do utente da resposta social no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar/responsável legal ou do responsável todas as despesas pendentes até à data de saída. O não pagamento implica o subsequente procedimento judicial de cobrança.
 8. O encerramento de contas em caso de falecimento respeitará a cobrança face aos dias usufruídos até à data de óbito.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 43º

Livro de reclamações, sugestões e elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, a ALPM possui livro de reclamações, sugestões e elogios, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo sempre que desejado ou via eletrónica.
2. Não obstante, o previsto no número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à responsável do SAD, coordenadora de área, diretora técnica e/ou direção.

Artigo 44º

Alterações ao regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a direção da ALPM deverá informar o utente e familiar/responsável legal sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Artigo 45º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela responsável, coordenadora, diretora técnica e ou direção tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 46º

Aprovação, edição e revisões

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 8/8/2024 e entra em vigor a 15 de setembro de 2024.

A Direção

