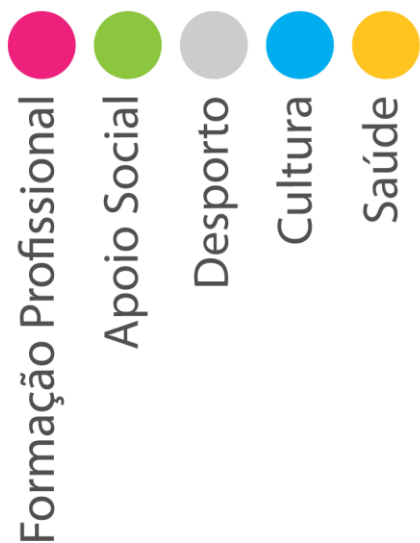


Casa do Povo Abrunheira



APOIO SOCIAL

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO



CAPÍTULO I.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

NATUREZA DA CASA DO POVO DE ABRUNHEIRA

1. A Casa do Povo de Abrunheira é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva de utilidade pública, com os estatutos aprovados, registados na Direção Geral da Segurança Social, e lavrado pelo averbamento n.º 2 pela inscrição n.º 16 de 92, folha 36 verso do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social, aprovado pela portaria n.º 788/83 de 23 de Julho, desde 27 de Abril de 2004.
2. A Casa do Povo de Abrunheira, de ora em diante designado apenas por Instituição, encontra-se inserida na União das Freguesias de Abrunheira, Verride e Vila Nova da Barca, município de Montemor-o-Velho, sendo que, o seu objetivo primordial, é o de responder às necessidades da população residente neste município, seus limítrofes e região da Beira Litoral, sem prejuízo de justificadas intervenções e contatos internacionais, designadamente com espaços europeus e da lusofonia.
3. As confrontações desta União de Freguesias, são as seguintes: **Norte** – Freguesias de Ereira e União de Freguesias de Montemor-o-Velho e Gatões; **Nascente** – Freguesias de Alfarelos (município de Soure); **Sul** – União de Freguesias de Gesteira e Brunhós e Freguesia de Samuel (ambas do município de Soure); **Poente** – Freguesias de Alqueidão, Vila Verde e Maiorca (todas do município da Figueira da Foz).
4. As confrontações do município de Montemor-o-Velho são as seguintes: **Norte** – município de Cantanhede; **Nascente** – municípios de Coimbra e Condeixa; **Sul** – município de Soure; **Poente** – município da Figueira da Foz.
5. A sede da associação sita na Rua da Casa do Povo, n.º 1, 3140-011 Abrunheira. União das Freguesias de Abrunheira, Verride e Vila Nova da Barca, município de Montemor-o-Velho, distrito de Coimbra, tendo os seguintes contactos:
 - a. Serviços Administrativos – Telefone: 239675190 / Fax: 239675191 / Correio eletrónico: geral@cpabrunheira.org;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	2/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	



- b. Direção de Serviços – Telefone: 239675190 / Fax: 239675191 / Telemóvel: 932218736 /
Correio eletrónico: sjcarvalho@cpabrunheira.org;
- c. Direção Técnica – Telefone: 239675190 / Fax: 239675191 / Telemóvel: 932218779 / Correio
eletrónico: alapao@cpabrunheira.org

Artigo 2.º

DEFINIÇÃO

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), é uma resposta social, que consiste na 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.

Artigo 3.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE SAD

1. O Presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
- c. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado nos normativos emanados do Instituto de Segurança Social, nomeadamente a portaria n.º 38/2013, 30 de Janeiro.

Artigo 5.º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02	Elaborado		Aprovado		3/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	

A resposta social de SAD da CPA, desenvolve o serviço de âmbito regional. O SAD dispõe de acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Coimbra em 01 de Julho de 1995, tendo sido revisto pela última vez a 1 de Setembro de 2006.

Artigo 6.º

ÂMBITO PESSOAL

1. A resposta social de SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou as atividades da vida diária.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade em serem apoiados, o pedido de deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pelo serviço ao cliente.

Artigo 7.º

OBJETIVOS

1. Os objetivos da resposta social de SAD transcritos neste Regulamento Interno são:
 - 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. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	4/41

Artigo 8.º

SERVIÇOS

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes.
2. Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
 - a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - e. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
4. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - b. Apoio psicossocial;
 - c. Confeção de alimentos no domicílio;
 - d. Transporte;
 - e. Cuidados de imagem;
 - f. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g. Realização de atividades ocupacionais.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	5/41



5. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.

Artigo 9.º

INSTALAÇÕES

1. O SAD da CPA funciona a partir do edifício do Centro de Dia da CPA, sito no Parque Dr.º António Joaquim Simões, 3140-011 Abrunheira;
2. As instalações são compostas por: Recepção, sala de Direção Técnica, serviços técnicos, sala de atividades/estar; área de receção/gabinete; refeitório; cozinha; copas; lavandaria; Instalações e sanitários para o pessoal; instalações sanitárias; sala de acolhimento temporário; sala de enfermagem.
3. Os clientes têm acesso às zonas comuns: sala de enfermagem, sala de atividades/estar, refeitório, receção/gabinete e instalações sanitárias.
4. Os serviços administrativos da CPA encontram-se concentrados no edifício sede da instituição, sito em Rua da Casa do Povo, nº1, 3140-011 Abrunheira.
5. A confeção de refeições são efetuados nas instalações do Complexo Social Sénior de Abrunheira, respeitando as regras de transporte de alimentação entre as instalações.
6. O tratamento de roupa é efetuado na lavandaria da instituição sita nas instalações do Centro de Dia de Abrunheira, respeitando as regras de identificação e distribuição de roupas entre as instalações.

CAPÍTULO II.

ADMISSÃO

Artigo 10.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02	Elaborado		Aprovado		6/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	

CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE

1. São condições de admissão no SAD:
 - a. Manifestar vontade de ser admitido;
 - b. Ser, preferencialmente, residente na área geográfica de influência da Instituição;
 - c. Ter idade igual ou superior a 65 anos e que careçam deste tipo específico de resposta social;
 - d. Ter idade inferior a 65 anos desde que a sua situação económica/social/saúde física e/ou mental assim o justifique;
 - e. Existir vaga para na resposta social de SAD.

Artigo 11.º

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a CPA, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente, devendo, posteriormente, preencher a Ficha de Admissão e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Número de Identificação Fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e. Boletim de vacinas atualizado;
 - f. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia;
 - g. Comprovativo dos rendimentos do Cliente e, quando aplicável, do agregado familiar;

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	7/41

- h. Autorização assinada pelo Cliente, ou Representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais daquele, para elaboração do Processo de Cliente.
 - i. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
 2. O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:
 - a. O horário de atendimento para a candidatura decorre nos dias uteis das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas;
 - b. É preenchida uma ficha de inscrição para o processo em questão, sob orientação do(a) técnico da instituição ou Diretor(a) Técnico(a).
 - c. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria da CPA, que encaminhará ao técnico responsável;
 - d. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;
 3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.

Artigo 12.º

LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em lista de espera, caso o candidato a cliente assim o deseje;
4. A Lista de Espera é atualizada anualmente, ou sempre que se considere adequado;
5. Esta Lista de Espera será gerida tendo em conta os critérios de priorização.

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	8/41

Artigo 13.º

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a. Idoso desfavorecido económica e socialmente (28%);
 - b. Residir na área geográfica de influência da CPA (20%)
 - c. Candidato a cliente em situação de isolamento total ou parcial (18%);
 - d. Frequentar outra resposta social da instituição (12%);
 - e. Candidato a cliente em situação de risco, nomeadamente, desajustamento social ou familiar, luto recente, solidão e/ou insegurança (12%);
 - f. Ser associado da CPA (7%);
 - g. Ter familiares a frequentar uma resposta social da instituição (3%);
1. Em caso de empate a data de inscrição contará enquanto fator de desempate.
2. É sempre realizada uma entrevista ao candidato a cliente ou requerente, no ato de inscrição, sendo que esta informação será fulcral para a definição da prioridade da inscrição.

Artigo 14.º

GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

1. A gestão da lista de espera é gerida autonomamente segundo os critérios de priorização.
2. Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com os candidatos e significativos, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura.
3. Quando surge uma vaga, é contactado para entrevista o cliente caracterizado como prioritário. Se não estiver interessado, será seguida esta lógica: do prioritário ao não prioritário.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	9/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	

Artigo 15.º

CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA

A lista de candidatos prevê uma atualização anual, assim apresentam-se como critérios de retirada da lista de candidatos:

1. Falta de interesse por parte do candidato;
2. Desistência por ingresso noutra instituição;
3. Falecimento.

Artigo 16.º

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Direção Técnica;
2. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, devendo para o efeito o técnico responsável realizar uma visita domiciliária e elaborar a proposta de admissão devendo, a mesma, ser entregue à Direção da CPA para análise e consequente deliberação;
3. Compete à Direção da Instituição a decisão de admissão, das propostas apresentadas;
4. A decisão deverá ser dada ao cliente no prazo máximo de 10 dias úteis;
5. No ato de admissão será celebrado um contrato, entre o cliente, ou o seu familiar responsável e a Direção da CPA, onde constarão os serviços a ser prestados ao cliente, que será assinado por ambas as partes;
6. No ato da admissão é devido o pagamento imediato da primeira mensalidade;
7. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer da e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	10/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	

8. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.

Artigo 17.º

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social de SAD e envolve os seguintes procedimentos:
 - a. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
 - b. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
 - c. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
 - d. Esclarecimento ao Cliente e/ou Representante sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
 - e. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
2. Durante os primeiros 30 dias (período de acolhimento) será elaborado o programa de acolhimento inicial;
3. Após 30 dias da admissão será elaborado, conjuntamente com o cliente e seu representante (se aplicável), um relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente, que será, posteriormente arquivado no seu processo individual;
4. Se durante este período, o Cliente não se adaptar e persistindo a inadaptação será dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato;
5. Após a integração do cliente na resposta social, será elaborado pela Equipa Técnica, um Plano Individual de Cuidados.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	11/41



Artigo 18.º

CONTRATO

1. Durante o período de adaptação e acolhimento do cliente, deverá ser celebrado em duplicado por escrito contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou familiar/pessoa significativa, quando exista, donde constem os direitos e obrigações das partes, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A suspensão e/ou rescisão do contrato, pode ter origem em várias situações:
 - a. Não adaptação do cliente;
 - b. Insatisfação das necessidades do cliente ou da sua família;
 - c. Mudança de residência de familiares próximos;
 - d. Mudança de resposta social;
 - e. Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f. Outras.
5. Deverá ser anexo ao contrato de prestação de serviços, cópia do presente Regulamento Interno.
6. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	12/41

7. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

Artigo 19.º

CESSAÇÃO DO CONTRATO

1. A cessação do contrato pode ocorrer por:
 - a. Caducidade;
 - b. Revogação por acordo;
 - c. Resolução por iniciativa de qualquer das partes.
2. O contrato caduca, nomeadamente:
 - a. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - b. Sempre que o cliente se ausente de SAD por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência, salvo acordo em contrário;
 - c. Com a morte do cliente;
 - d. Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Artigo 20.º

REVOGAÇÃO

1. Podem as partes revogar o contrato quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo de revogação deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	13/41



Artigo 21.º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O cliente de SAD da CPA deverá ter três tipos de processos individuais, designadamente, processo individual administrativo; processo individual social e processo individual clínico.
2. No processo Individual Administrativo deverá constar:
 - a. Identificação do(s) Responsável(is);
 - b. Serviços Requisitados;
 - c. Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação, caso existam serão anexados documentos comprovativos;
 - d. Identificação e contactos das pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
3. No processo Individual Social deverá constar:
 - a. Ficha de Candidatura do Cliente;
 - b. Rendimento Mensal do Idoso ou agregado;
 - c. Serviços Requisitados;
 - d. Cálculo da Mensalidade;
 - e. Contrato de Prestação de Serviços;
 - f. Acordo para a guarda da chave do domicílio do cliente;
 - g. Instrumento de Avaliação Diagnóstico;
 - h. Registos de Prestação de Serviços, Participação em Atividades, Registo de Ausências/Ocorrências;
 - i. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial ;
 - j. Relatório de Avaliação de Necessidades e Potencialidades do Cliente (Avaliação diagnóstica);

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	14/41



- k. Plano Individual e revisão do mesmo;
 - l. Relatório(s) de monitorização e avaliação do Plano Individual;
 - m. Registos da prestação de serviços e participação nas atividades;
 - n. Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - o. Registo de períodos de ausência;
 - p. Registos de entradas/saídas do domicílio do cliente/registo diário de serviço do cliente;
 - q. Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação, caso existam serão anexados documentos comprovativos;
 - r. Declaração de receção da chave do domicílio por cessação da relação contratual.
 - s. Outros documentos elaborados durante a permanência na SAD.
 - t. Identificação do(s) Responsável(is);
 - u. Cópias dos documentos pessoais do cliente e do seu Representante legal;
 - v. Composição do Agregado Familiar;
 - w. Situação Social do cliente e Agregado;
 - x. Identificação e contactos das pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
4. No processo Individual Clínico deverá constar:
- a. Situação de Saúde do cliente;
 - b. Declaração de responsabilidade de compra de medicação do familiar/pessoa significativa (caso se aplique);
 - c. Identificação do Profissional de saúde de referência e respetivos contactos em situação de emergência;
 - d. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	15/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	



- e. Relatório Médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;
- f. Identificação e contactos das pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
- g. Evidencia de Acompanhamento a consultas externas (Caso se aplique)
- h. Evidencia/registos da toma da medicação.

Artigo 22.º

GESTÃO DOS BENS FINANCEIROS DO CLIENTE

1. A CPA não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objetos de valor (dinheiro ouro, relógios etc. ...) salvo se os colocarem à guarda da Direção ou da Equipa Técnica, que ficará fiel depositária dos mesmos, contra entrega de documento respetivo;
2. Em caso de falecimento ou saída do cliente os seus bens e valores que foram dados à guarda da Instituição poderão ser levantados pelos seus herdeiros legítimos no prazo de três anos, findo esse período os bens e valores reverterão para a CPA.

Artigo 23.º

ACORDO COM O CLIENTE RELATIVAMENTE À LISTA DE BENS PESSOAIS

1. Relativamente aos bens/valores dos clientes de SAD:
 - a. O cliente poderá solicitar à Direção ou à Equipa Técnica a guarda de bens pessoais, sendo elaborado em duplicado um documento onde constam os valores entregues, a data, a pessoa que os rececionou e será assinado por ambas as partes, sendo um dos documentos entregue ao cliente e ficando outro na posse da CPA;
 - b. O cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal, no caso do cliente se encontrar incapacitado ou interdito, ao celebrar o contrato deverá acordar com a CPA a lista de bens/valores;
 - c. O cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal deverão informar o a instituição de todos os bens e valores entregues posteriormente à admissão de forma a atualizar a lista de pertences. Caso o mesmo não se verifique a instituição não se responsabiliza pelo(s) mesmo(s).

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	16/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	

- d. O levantamento dos bens e valores, à guarda da Instituição, apenas poderão ser levantados com autorização do cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal no caso do Primeiro se encontrar incapacitado ou interdito.

2. Relativamente aos produtos a utilizar na prestação de serviço de SAD:

- a. Todos os bens/produtos que o cliente pretenda utilizar deverão estar identificados na lista de produtos do cliente.

Artigo 24.º

ACORDO COM O CLIENTE RELATIVAMENTE À GUARDA DA CHAVE DO DOMICILIO

1. No ato de celebração de contrato de prestação de serviços em SAD, o cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal deverão assegurar a entrega de uma copia da chave do domicilio à Direção Técnica de SAD e assinar um acordo relativamente à sua guarda.
2. Deverá constar do acordo:
 - a. Responsável pela guarda da chave do domicílio do cliente;
 - b. Níveis de acesso à chave;
 - c. Tempo de vigência da guarda da chave.
1. A gestão dos níveis de acesso à chave do domicílio e guarda da mesma será da responsabilidade do SAD da CPA.
2. No caso de perda da chave do domicílio o SAD da CPA ficará responsável por averiguar o sucedido e corrigir a ocorrência tendo em conta o acordado realizado com o cliente.
3. Na cessação do serviço o SAD da CPA, deverá proceder à entrega da chave ao cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal, no prazo máximo de 3 dias uteis, devendo para o efeito assinar uma declaração de receção da chave do domicílio por cessação da relação contratual.

CAPÍTULO III.

FUNCIONAMENTO

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	17/41

Artigo 25.º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona das 08:00 às 18:00 horas todos os dias da semana, incluindo feriados.
2. Para quem o solicite o Serviço de Apoio Domiciliário Noturno funciona das 18:00 às 08:00 horas havendo assim prestação de serviços 24 horas por dia.
3. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas.
4. O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) estará afixado em local próprio.

Artigo 26.º

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste estabelecimento serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e transcrito no manual de funções do CPA.
 - a. A Diretor(a) Técnico(a) será responsável pelo funcionamento dos serviços, pela supervisão de todo o pessoal, pela programação de atividades, assim como pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
 - b. Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
 - c. A Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro pessoal, a designar pela Direção.
2. Compete, em especial à Diretor(a) Técnico(a) de SAD:

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	18/41



- a. Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b. Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
- c. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas;
- d. Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais;
- e. Dirigir o funcionamento do serviço dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- f. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.
- g. Cumprir e fazer cumprir os Regulamentos Internos e código de ética da CPA.

Artigo 27.º

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento das mensalidades e/ou comparticipações é efetuado entre os dias 1 e os dias 10 do mês a que diz respeito;
2. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: medicamentos, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, acompanhamento a consultas/exames por parte de colaborador da Instituição, descartáveis, material específico de enfermagem, ambulâncias e transporte a consultas médicas, telefonemas, cabeleireiro, pédicure/manicura, produtos de beleza específicos, cafetaria, passeios/entradas culturais e colónias de férias, alojamento temporário, entre outros.
3. A mensalidade e/ou comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporados, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da CPA, vencendo a primeira na data de celebração do contrato e respetiva admissão do SAD, e as restantes a partir do dia 1 até ao último dia 10 de cada mês;
4. O pagamento da comparticipação para além do prazo estabelecido, confere à Instituição o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	19/41

5. A CPA poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
6. Haverá lugar a uma redução de 20% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
7. Haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados;
8. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Cliente pagará 50% do montante mensal calculado.

Artigo 28.º

MODALIDADES DE PAGAMENTO

1. As participações mensais poderão ser pagas na secretaria/serviços administrativos da CPA:
 - a. Por cheque à ordem da CPA;
 - b. Numerário.
2. As participações mensais poderão ainda ser pagas por transferência ou depósito bancário, devendo estarem identificadas com o nome do cliente e o mês correspondente ao pagamento.

Artigo 29.º

TABELA DE PARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A participação familiar é aplicada aos clientes em vaga com acordo de cooperação e determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada cliente;
2. As participações familiares serão atualizadas anualmente, tendo em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resultam da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS, o cliente ou o seu representante legal deve entregar até ao dia 15 do mês de Fevereiro do respetivo ano os documentos comprovativos dos seus rendimentos e das suas despesas;

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	20/41



3. As mensalidades fora de acordo de cooperação, são objeto de revisão anual, tendo em conta a alteração do custo médio de cliente;
4. As alterações do valor de mensalidade/comparticipações familiares ocorre no mês de Março de cada ano civil;
5. O cliente ou o seu representante legal será avisado da alteração de mensalidade e/ou participação familiar com 30 dias de antecedência ao período de pagamento;
6. A mensalidade/comparticipação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;
7. Na situação do cliente ter participações mensais em atraso, será elaborado um relatório pela equipa técnica, onde deverão ser mencionados os motivos da dívida e a possibilidade ou não do cliente a pagar, esse relatório deverá ser analisado em reunião de Direção onde se decidirá pela manutenção ou suspensão dos serviços prestados, neste último caso o cliente será substituído por outro que se encontre em lista de espera;
8. O não pagamento das participações mensais confere o direito à Direção de suspender os serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso.
9. O cliente ou seu responsável que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para a Resposta Social.
10. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócio ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria. Será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar o Valor Máximo da Resposta Social.
11. A família e/ou responsável, se a situação económica o permitir, poderão ser chamados a participar nos custos, sempre que a relação rendimento per capita/custo real de manutenção da resposta se mostrar insuficiente para o exercício da missão da instituição.

Artigo 30.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	21/41

CÁLCULO DE MENSALIDADES FORA DE ACORDO

1. Para os clientes não abrangidos por Acordo de Cooperação, a mensalidade deverá respeitar a comparticipação familiar somada à comparticipação financeira da Segurança Social e à eventual comparticipação dos descendentes de 1.º grau de linha reta, ou de outros(s) herdeiros(s) legítimos(s), não devendo exceder o custo médio real do Cliente.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou do equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço no mesmo ano;
3. O custo médio real do cliente é atualizado anualmente.

Artigo 31.º

CÁLCULO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 60% sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a. Alimentação – 25%
 - b. Higiene Pessoal – 15%
 - c. Higiene Habitacional – 5%
 - d. Tratamento de Roupas – 5%
 - e. A prestação de outros serviços implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento “*per capita*” do agregado familiar.

Artigo 32.º

SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	22/41

1. Para além dos serviços supra mencionados, os clientes podem solicitar as seguintes atividades complementares, cujo valor não se engloba na comparticipação mensal:
 - a. Pequeno-almoço
 - b. Jantar
 - c. Transporte/Acompanhamento a consultas – segundo tabela em vigor;
 - d. Refeições Fins-de-semana – (caso não pertença a vaga comparticipada) conforme tabela afixada nos serviços administrativos;
 - e. Serviço de Fisioterapia;
 - f. Serviço de enfermagem;
 - g. Ambulância;
 - h. Hidroterapia;
 - i. Hidroginástica;
 - j. Férias Organizadas - Colónia de Férias;
 - k. Compra de medicamentos e fraldas;
 - l. Consultas médicas, exames médicos e transportes de ambulância;
 - m. Serviços externos à CPA tais como cabeleireiro, manicure e pedicure, correio, etc.
 - n. Material específico de enfermagem;
 - o. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo
 - p. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	23/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	



- q. Apoio psicossocial;
 - r. Confeção de alimentos no domicílio;
 - s. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - t. Tabuleiro de medicação semanal.
2. O Plano de Atividades e a correspondente programação estarão expostos em local apropriado e visível nas instalações, todavia, os clientes são previamente informados da realização das atividades.
3. Para requisição de outros serviços, aqui não especificados, deverá consultar o preçário, sendo apenas prestado o serviço depois de assinada a respetiva requisição e aceite, pelo responsável pelo cliente, o valor estabelecido.
4. Os serviços disponibilizados no horário noturno serão:
- a. Mudança de fraldas/higiene pessoal
 - b. Visita de vigília noturna;
 - c. Administração de medicação;
 - d. Distribuição de ceia.

Artigo 33.º

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3/97, de 2 de Maio e na Circular Normativa n.º 7/97, de 14 de Agosto, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF-D}{N}$$

N

Sendo que:

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	24/41



R= Rendimento *per capita*

RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis;
3. Para efeitos de aplicação das presentes normas e sem prejuízo de acordo em contrário, A CPA presume que fazem parte do agregado familiar do cliente parentes ou afins do 1º grau da linha reta (filhos, genros e noras);
4. O valor do **rendimento mensal ilíquido** do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos;
5. 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 do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e. As despesas fixas documentadas a que se referem as alíneas b) e d) do número anterior serão deduzidas no rendimento ilíquido até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	25/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	



6. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas;
7. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
8. Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção da CPA, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido;
9. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato por parte da CPA, implicam a suspensão do acolhimento do cliente no SAD até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

Artigo 34.º

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. Em caso de vaga em acordo de cooperação o custo de financiamento da resposta social de SAD é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado.
 - a. Aos clientes e suas famílias cumpre suportar os encargos do cliente em SAD, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos.
2. Em caso de vaga fora de acordo, o custo do financiamento da resposta social de SAD é suportado pelos clientes e/ou suas famílias.
3. Nos casos em que se verifique uma situação de carência económica que impossibilite o cliente de efetuar o pagamento mínimo estipulado, a CPA dará à situação o encaminhamento que melhor se adegue. Este encaminhamento poderá passar pelo seu acolhimento, sem qualquer custo, se assim for avaliado pela equipa da Instituição.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	26/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	

4. À CPA cumpre mobilizar para o SAD os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

CAPÍTULO IV

SERVIÇOS

Artigo 35.º

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

1. Em situações especiais, a CPA tem ao dispor dos potenciais clientes um serviço de acolhimento temporário, destinado a satisfazer temporariamente as necessidades de clientes de SAD que, por qualquer motivo, não possui condições para se manter na sua residência, necessidades estas em que a resposta social de SAD não é suficiente.
2. Este serviço compreende o alojamento do cliente na sala de acolhimento temporário, sediado no espaço do Centro de Dia, por um período temporário, que pode ir de quinze a trinta dias, sob pagamento de um valor diário a ser efetuado no início da estadia do cliente, tendo já em conta a data de saída.
3. Os horários de funcionamento deste regime de acolhimento temporário, nomeadamente os horários das refeições, das atividades de animação e das visitas, regem-se pelos horários estipulados para a resposta social de ERPI.
4. O cliente beneficia dos seguintes serviços:
 - a. Alojamento;
 - b. Higiene pessoal;
 - c. Alimentação (cinco refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e seia);
 - d. Apoio psicossocial;
 - e. Tratamento de roupa;
 - f. Atividades de animação socioculturais e socioeducativas.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	27/41

Artigo 36.º

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

Para cada cliente é elaborado pela equipa técnica um Plano Individual de Cuidados (PIC), que engloba diferentes domínios de intervenção.

Artigo 37.º

CONFEÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O SAD oferece aos seus clientes uma alimentação saudável e equilibrada e adequada.
2. São servidas as refeições contratualizadas entre as cinco refeições diárias: Pequeno-almoço; Almoço, Lanche, Jantar e Ceia.
3. As ementas semanais e os horários das refeições estão afixados em local visível na sede da resposta social de SAD e apresentadas aos clientes semanalmente.
4. Os clientes que necessitem de dieta devem apresentar uma declaração médica em que seja referido o tipo de alimentos e as quantidades que pode ingerir.
5. Quando os clientes necessitem de dieta alimentar prescrita pelo médico, a mesma será de cumprimento obrigatório.
6. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições.
7. A refeição principal é constituída por uma sopa, um prato principal, uma salada/legumes, uma peça de fruta e um pão.
8. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

Artigo 38.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	28/41

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. O SAD, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal e habitacional aos seus clientes.
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
4. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do cliente.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.
6. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respetivas famílias.
7. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Artigo 39.º

ASSISTÊNCIA CLINICA

1. O cliente deverá continuar a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família);
2. Se eventualmente o cliente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
3. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a CPA advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação;
4. Quanto à medicação prescrita ao cliente, fica a Instituição responsável pela sua administração apenas se solicitado em impresso próprio. A guarda da medicação será da responsabilidade do cliente;

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	29/41

5. A aquisição da medicação é da responsabilidade da família/pessoa significativa caso esta no ato de admissão não se tenha comprometido a assegurar o serviço de aquisição de medicação deverá assinar a declaração de pedido de compra de medicação por parte do CPA.
6. Não é permitido administrar qualquer tipo de medicação sem prescrição médica, salvo situações excecionais em que haja um termo de responsabilidade assinado pelo cliente ou pelo seu responsável;
7. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.
8. A medicação é organizada semanalmente em tabuleiros próprios, por parte da equipa de enfermagem da CPA, afim de minimizar os riscos de troca e erros de toma, para esse efeito o cliente deverá adquirir um tabuleiro no ato de admissão para a resposta social.

Artigo 40.º

TRATAMENTO DE ROUPAS PESSOAIS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem seguir as seguintes instruções:
 - a. A roupa pessoal deve estar devidamente marcada pela Instituição, permitindo a respetiva identificação;
 - b. O SAD não se responsabiliza por roupas que não contêm indicações de lavagem;
 - c. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, em caso de contratualização do serviço, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizada pelos serviços de lavandaria da Instituição;
 - d. O tratamento de roupa será conforme o descrito no contrato de prestação de serviços.

Artigo 41.º

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02	Elaborado		Aprovado		30/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 1 vez por semana e/ou consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene habitacional, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
4. O custo dos produtos de higienização da habitação, designadamente detergentes para lavabos, chão, desinfetantes ou outros deverão ser suportados pelos clientes ou pelas respetivas famílias.
5. No caso do cliente preferir a aquisição por parte da CPA, será cobrado um custo adicional para o material de higienização habitacional.

Artigo 42.º

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTICIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 43.º

APOIO PSICOSSOCIAL

1. O cliente poderá ter acesso a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado ora por um(a) psicólogo(a) dos quadros da instituição.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio cliente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções no SAD.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	31/41



4. Deverá ficar planeado no Plano Individual de Cuidados do Cliente o apoio psicossocial.
5. Por ser um serviço complementar, deverá ser alvo de contratualização.

Artigo 44.º

CONVÍVIO E ANIMAÇÃO

1. O SAD, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. Diariamente, o cliente poderá ter acesso a atividades de animação socioeducativa e cultural promovidas pela Instituição.
3. As atividades de animação têm como objetivos:
 - a. Combater a inatividade;
 - b. Aumentar a autoestima;
 - c. Promover novas competências;
 - d. Estimular a socialização;
 - e. Estimular a concentração;
 - f. Encorajar o movimento e o exercício;
 - g. Estimular a memória e a orientação.
1. O SAD proporciona aos clientes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.

Artigo 45.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	32/41



PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICILIO

1. O SAD, procurará proporcionar a melhoria das condições de vida no domicílio dos clientes e para tal disponibiliza, em casos contratualizados, de um serviço de reparações e modificações.
2. O serviço deverá ser alvo de planeamento prévio acordado com o cliente e/ou responsáveis.
3. As reparações/modificações solicitadas e validadas serão monitorizadas pelos responsáveis da CPA.
4. O custo dos materiais necessários e respetiva mão-de-obra serão suportados pelos clientes ou pelas respetivas famílias, conforme contratualização.

Artigo 46.º

PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES

1. Os familiares/responsáveis do cliente poderão:
 - a. Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a instituição, clientes e familiares;
 - b. Consultar o Plano de Atividades da Resposta Social e dar sugestões, podendo as mesmas serem incluídas no quotidiano dos clientes.
2. A instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias/pessoas significativas, a consultar na receção da sede do SAD e/ou junto da Animadora Socioeducativa que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

Artigo 47.º

PASSEIOS E EXCURSÕES

1. Os clientes no âmbito de atividades dinamizadas pela CPA serão sempre acompanhados por técnicos e colaboradores, bem como serão disponibilizados os meios de transporte necessários.
2. Os clientes e/ou familiares terão conhecimento atempadamente dos mesmos, de forma a manifestar a sua vontade, ou não, em participar

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	33/41



3. Na mesma altura serão informados acerca do custo do passeio.
4. A CPA remete aos seus técnicos a avaliação da participação em atividades fora do seu espaço, de clientes com dificuldade de mobilidade e/ou condicionantes de saúde.
5. Nas atividades promovidas pela CPA no exterior, esta entidade é responsável pelas refeições.

Artigo 48.º

UTILIZAÇÃO DE MATERIAIS OU EQUIPAMENTOS/AJUDAS TÉCNICAS

1. Sempre que seja necessário para a melhoria das condições de vida do cliente, este deverá adquirir materiais/equipamentos necessários ao seu bem-estar conforme indicações dos técnicos responsáveis da CPA.
2. Sempre que seja necessário para a melhoria das condições de vida do cliente e este não tenha capacidade económico-financeira e haja disponibilidade de cedência de colchões especiais ou ajudas técnicas, tais como, cadeira de rodas, andarilhos, bengalas, ou outros materiais por parte da Instituição estes serão concedidos gratuitamente.
 - a. A Instituição não estipulará tempo de utilização, mantendo-se o material e/ou equipamento em posse do cliente até que este o necessite.
 - b. O cliente deverá zelar pela boa conservação do material e /ou equipamento cedido e devolvê-lo nas devidas condições.

CAPÍTULO V.

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 49.º

DIREITOS DOS CLIENTES

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	34/41

1. Aos clientes da resposta social de SAD da CPA é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.
2. São direitos dos clientes:
 - a. Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
 - b. Receber os serviços solicitados e celebrados em contrato com a CPA de forma a colmatar as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais com o objetivo de manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
 - c. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
 - d. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - e. Permanecer num ambiente equilibrado e harmonioso;
 - f. Permanecer num espaço limpo e acolhedor;
 - g. Participar nas atividades promovidas pelo SAD, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h. Apresentar reclamações aos responsáveis devidos;
 - i. Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo, condição social;
 - j. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
 - k. Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 50.º

DEVERES DOS CLIENTES

1. Aos clientes é, em especial, solicitado que:

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	35/41

- a. Cumprir as regras estabelecidas pelo Regulamento Interno do SAD;
- b. Respeitar os colegas e colaboradores da Instituição;
- c. Utilizar uma linguagem correta e adequada;
- d. Respeitar as regras básicas de uma boa convivência;
- e. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do SAD, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- g. Comunicar por escrito à Direção da CPA com quinze dias de antecedência, quando pretender sair para férias.

Artigo 51.º

RESOLUÇÃO DE CONTRATO POR PARTE DO CLIENTE

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da CPA, com antecedência mínima de 30 dias.
2. O não cumprimento do prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO VI

INSTITUIÇÃO

Artigo 52.º

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta organização encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	36/41

Artigo 53.º

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da entidade gestora do estabelecimento e colaboradores:

- a. Ser ressarcida pelos serviços prestados;
- b. Ser tratado com respeito e dignidade;
- c. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno;
- d. A Instituição reserva o direito de, em situações excecionais tomar as medidas necessárias que garantam a segurança do cliente, salvaguardando sempre o respeito pelos seus direitos e dignidade.

Artigo 54.º

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

- a. A Instituição tem o dever de garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente, fomentado a sua participação na vida da Instituição;
- b. Proporcionar o acompanhamento adequado às necessidades do cliente;
- c. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD.

Artigo 55.º

JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO CPA

1. A CPA reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	37/41

2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da Instituição.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da CPA, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Artigo 56.º

ABUSOS DE DIREITO, NEGLIGÊNCIA, DISCRIMINAÇÃO E MAUS TRATOS

1. Não são permitidas situações de negligência, abusos de direito, maus-tratos e discriminação por parte de clientes da Instituição, seus familiares, funcionários ou outros colaboradores da Instituição;
2. Serão realizadas periodicamente ações de avaliação interna de forma a analisar o comportamento dos colaboradores e o funcionamento do sistema de gestão de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes;
3. Aquando se suspeite da sua ocorrência será aberto um processo de averiguação, para agir de forma imediata, este procedimento será mediado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo Psicólogo da ERPI para avaliar a situação, em que serão auscultadas ambas as partes, caso se comprove pela sua ocorrência, dependendo da situação, serão efetuados dois tipos de procedimento:
 - a. Realização de sessões com ambas as partes para informar, formar e apoiar ambas as partes de forma a superar a situação;
 - b. Serão acionados os meios legais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.
1. O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.

Artigo 57.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02		Elaborado		Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	38/41

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

CAPÍTULO VII.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 58.º

DÚVIDAS E OMISSÕES

As dúvidas e omissões deste Regulamento Interno serão resolvidas por maioria em reunião de Direção.

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pela instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 59.º

REGULAMENTO INTERNO

Encontrar-se-á exposto nas instalações da Sede da CPA, juntamente com os regulamentos Internos referentes a cada resposta social, podendo ser consultados sempre que seja necessário.

Artigo 60.º

PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno após a sua aprovação em Assembleia-Geral, produz efeitos a partir do dia 01 de Janeiro de 2014.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	39/41
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	



4. A partir da entrada em vigor, apenas poderá ser objeto de atualização e/ou alteração em reunião de Assembleia-Geral devidamente convocada para o efeito.

Artigo 61.º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Para assegurar o funcionamento e qualidade dos serviços prestados existe um quadro de pessoal, dotado de formação técnica e profissional adequada.

A resposta Social de SAD tem uma capacidade de 25 clientes com 25 vagas comparticipadas pelo Instituto de Segurança Social.

Este regulamento é válido até nova atualização.

Aprovado pela Direção da CPA em reunião de 23 de Dezembro de 2019.

Presidente da Direção:

(José da Costa Carvalho)

Vice-Presidente da Direção:

(António Cachulo Pais)

Vice-Presidente da Direção:

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC02	Elaborado		Aprovado		
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO	Data:	40/41

(Sérgio José Monteiro Costa Carvalho)

Vice-Presidente da Direção:

(António Manuel Coelho Pais)

Vice-Presidente da Direção:

(Fernando Pedro Viso Mota)

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC02	Elaborado	Aprovado	
Revisão	Diretor de Serviços	Data:07/02/2020	DIREÇÃO
		Data:	41/41