

## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fundação Maria Luísa Ruas, com sede no lugar da Gesteira, sede da União de Freguesias de Gesteira/Brunhós, concelho de Soure, distrito de Coimbra, daqui em diante designada apenas por FMLR, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, sendo dirigida por um Conselho de Administração e fiscalizada por um Conselho Fiscal.

A FMLR, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, no dia 01 de Outubro de 2004 para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**, daqui em diante designada apenas por **SAD**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2ª

#### LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas e ou famílias 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 e, rege-se pelo estipulado no:

- a) Lei n.º 24/2012, de 09 de julho – Lei-Quadro das Fundações;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria n.º196-A/2015, de 1 de julho – Critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- d) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Regulamento Geral de Proteção de Dados.

### NORMA 3ª

#### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SAD, as pessoas e ou famílias que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus tratos;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### NORMA 4ª

#### CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SAD, assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços básicos:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens, géneros e serviços, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - f) Serviço de teleassistência;
2. O SAD, assegura ainda outros cuidados e serviços complementares:
  - g) Acompanhamento e transporte a consultas, e outros cuidados médicos e de enfermagem, assim como a exames complementares de diagnóstico;
  - h) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - i) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (Parque de Ajudas Técnicas)
  - j) Apoio psicossocial;
  - k) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - l) Administração medicamentosa prescrita, não administrada pelos profissionais de saúde;
  - m) Confeção de alimentos no domicílio;
  - n) Cuidados de imagem;
  - o) Gestão da Conta corrente;
  - p) Mobilização de doentes acamados;
  - q) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio.
  - r) Realização de atividades ocupacionais.

- s) Atividades de animação e de motricidade;
  - t) Serviços de complementaridade à Família (SCF).
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana:
- a) De segunda a sexta: (a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t)
  - b) Aos fins-de-semana e feriados: (a, b, c, d, e, f, i, l, o, s, t)

## CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 5ª

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SAD, o enquadramento dos utentes nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª. De entre as candidaturas/inscrições apresentadas ou das renovações solicitadas, e uma vez verificados os critérios de prioridade na admissão, referidos na Norma 7.º do presente Regulamento, a FMLR deliberará, em processo de seleção, sobre quais utentes admitir à frequência do SAD.

### NORMA 6ª

#### INSCRIÇÃO E RENOVAÇÃO

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a Ficha de Inscrição/Renovação/Admissão disponibilizada pela FMLR, que passará a constituir parte integrante do seu processo individual e a qual inclui a declaração de consentimento informado, a assinar pelo utente ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, devendo ainda fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
  - a) Documento de identificação (Bilhete de Identidade, Cartão do Cidadão, passaporte ou outro) do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório ou declaração médica comprovativa da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Outros documentos considerados necessários;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, não é exigida a apresentação prévia do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, a qual deverá estar concluída no prazo máximo de trinta dias.
4. O desrespeito do presente Regulamento poderá motivar a rescisão da inscrição pela FMLR, após audiência prévia, escrita, do utente ou seu representante legal.
5. A rescisão ou a desistência da inscrição implica a perda automática da posição de preferência, eventual e anteriormente assumida.
6. No caso de perda automática da posição de preferência referido no número anterior, a nova candidatura do mesmo utente será feita em igualdade de circunstâncias com as restantes candidaturas, como se da primeira inscrição se tratasse.
7. A não inscrição do utente admitido durante o prazo concedido para o efeito, na sequência da admissão comunicada, considerar-se-á como desistência.
8. As inscrições/admissões para frequência desta resposta social serão feitas ao longo de todo o ano civil.
9. Os utentes que já frequentem esta resposta social e, pretendam continuar, deverão declará-lo, durante o período compreendido entre 15 de maio e 15 de junho de cada ano. O processo de seleção decorrerá

no período compreendido entre 15 a 30 de junho, sendo a admissão comunicada ao utente ou seu representante legal, pessoalmente, por carta ou e-mail, entre os dias 1 e 20 de julho. O período de formalização da admissão dos utentes decorrerá entre 21 de julho e 20 de agosto, e terá efeitos a partir de 1 de setembro de cada ano (o equivalente e por referência ao ano letivo).

10. O ano/período a que respeita a frequência desta resposta social, é o correspondente ao ocorrido entre 1 de setembro de cada ano e 31 de agosto do ano seguinte.

11. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição, salvo deliberação em contrário do Conselho de Administração da FMLR.

#### **NORMA 7ª**

##### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Situação económica financeira precária;
2. Frequência da resposta social durante o ano/período anterior;
3. Utente em situação de isolamento pessoal, social e/ou geográfico;
4. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades/cuidados básicos;
5. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
6. Residência na área de intervenção/atuação da FMLR;
7. Necessidade expressa pelo cliente;
8. Abandono por parte da família;
9. Conflito familiar/marginalização/exclusão;
10. Ter um familiar a frequentar a resposta social;
11. Idade.

#### **NORMA 8ª**

##### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração da FMLR;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dois dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do processo individual do utente, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização do Conselho de Administração da FMLR, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações, sem prejuízo do referido no ponto 3 na Norma 6.ª;
6. O pagamento da primeira mensalidade, é devida logo que concluído o processo de admissão;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão, devendo, quando da abertura de vaga, serem observados os critérios constantes da Norma 7.ª. Tal facto é comunicado ao utente ou seu representante legal, pessoalmente ou através de carta ou e-mail.
8. A admissão do utente respeita a ordem cronológica da lista de espera, a existir, sem prejuízo da observância dos critérios (admissão) estabelecidos na Norma 8ª do presente Regulamento.

## NORMA 9ª

### ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g) Elaboração, após trinta dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente e que deste fará parte integrante.
2. Se durante este período, o utente não se adaptar, deverá ser realizada uma reavaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente e procurar que estas, sejam ultrapassadas, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir por novo período de tempo, é reconhecido, quer à FMLR, quer ao utente, o direito de rescisão o contrato.

## NORMA 10ª

### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente deve constar:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal, quando aplicável;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Outros dados clínicos, fornecidos pelo utente, que possam ser consultados de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços prestados;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de acesso restrito, garantindo sempre a sua confidencialidade, em conformidade com a legislação vigente.
3. Cada processo individual deve estar permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 11ª

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana das 8:30 às 17:30.

A Fundação presta aos seus utentes, no domicílio, Serviços de Complementaridade Familiar (SCF), todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, entre as 17h30 e as 21h30.

#### NORMA 12ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), de acordo com o estabelecido no nº 6.1 do Regulamento anexo à Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda

recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

#### NORMA 13ª

##### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

N.º DE SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM-DE-SEMANA
2	40%	55%
3	45%	65%
4	50%	70%
5	60%	75%
6	70%	75%
>6	75%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.
- b) Sempre que haja dúvidas, fundamentadas, sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, pode a Instituição convencionar um montante de

comparticipação até ao limite da participação familiar máxima, nos termos da legislação em vigor;

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, o prazo para o aviso prévio é de trinta dias úteis.

#### NORMA 14ª

##### MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente/criança, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;
2. As participações familiares são revistas anualmente a 1 de setembro de cada ano, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### NORMA 15ª

##### SERVIÇOS EXTRA-COMPARTICIPAÇÃO

- a) Acompanhamento e transporte a consultas, e outros cuidados médicos e de enfermagem;
- b) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (Parque de Ajudas Técnicas);
- c) Administração medicamentosa prescrita, não administrada pelos profissionais de saúde;
- d) Gestão da Conta corrente;
- e) Mobilização de doentes acamados;
- f) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- g) Serviços de Complementaridade Familiar - SCF (SAD NOTURNO).

#### NORMA 16ª

##### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que disserem respeito, ou no dia útil imediatamente subsequente àquele, se coincidir com dia em que a FMLR se encontre encerrada.
2. O pagamento de outras atividades e/ou serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização dependendo da atividade ou serviço.
3. Quando o utente for admitido no estabelecimento a partir do dia 15 de um qualquer mês, pagará apenas 50% da participação familiar mensal relativa a esse mesmo mês.
4. Em caso de mora no pagamento da mensalidade, ao valor devido acrescerá uma percentagem de 5% ao valor inicial se o pagamento ocorrer nos primeiros quinze dias seguintes ao final do prazo referido no número 1, sendo de 10% se ocorrer durante os segundos quinze dias seguintes àquele mesmo prazo.
5. Caso o pagamento da mensalidade seja efetuado com um atraso superior a sessenta dias, para além da eventual rescisão da respetiva inscrição, poderá a FMLR operar a suspensão imediata da frequência do utente até ao pagamento integral da dívida, sempre após comunicação e audiência prévia, escrita, do utente ou seu representante legal.
6. Sempre que o atraso no pagamento das mensalidades não for imputável aos faltosos, poderá o Conselho de Administração isentá-los das sanções previstas nos números anteriores.
7. Sempre que num mês não haja frequência da resposta social e esta ausência seja antecipadamente comunicada e justificada, haverá lugar a uma redução de 40% do valor da mensalidade, de modo a preservar o direito à manutenção da validade daquela inscrição.
8. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

9. Se as ausências do utente não forem comunicadas e justificadas antecipadamente à sua ocorrência, estas nunca beneficiarão da redução prevista no número anterior.

## **CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 17ª**

#### **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como jantar e/ou ceia, sendo então considerado como serviço complementar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada segundo conceitos e necessidades nutricionais dos utentes desta resposta social.
3. Serão observadas as dietas dos utentes, sempre que prescritas por médico.

### **NORMA 18.ª**

#### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene e conforto corporal e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se justifique, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos (ver Norma 37.ª).

### **NORMA 19ª**

#### **HIGIENE HABITACIONAL ESTRITAMENTE NECESSÁRIA À NATUREZA DOS CUIDADOS PRESTADOS**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. É efetuada consoante a necessidade do utente e inerentes à prestação dos cuidados, e de acordo com o contrato de serviços celebrado.

### **NORMA 20ª**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama, casa de banho e cozinha, exclusivas do utente.
2. O tratamento da roupa da semana, inclui a recolha pelo pessoal prestador de serviços e sua entrega no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

### **NORMA 21ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS, GÉNEROS E SERVIÇOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Animador Sócio Cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios serão preferencialmente gratuitos, podendo no entanto implicar uma participação monetária ou outra por parte do utente sempre que tal se justifique, devendo esta situação ser previamente comunicada aos utentes e ou seus representantes legais, para a obtenção da respetiva anuência.

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam idóneos para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da FMLR.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela FMLR ou por outras Instituições, ficando o transporte de, e para o domicílio, a cargo da FMLR.
6. A aquisição de bens, géneros e serviços será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, em situação de incapacidade do utente para o efeito.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, aos terceiros, mediante documento de quitação relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### NORMA 22º

##### SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

1. A Teleassistência é um serviço telefónico de apoio, que pode ser acionado em casos de emergência médica ou de segurança, sendo suportado por um telefone instalado no domicílio do beneficiário.
2. Consiste num telefone com serviço Teleassistência e de um medalhão (botão de pânico) sendo necessária a instalação de uma linha telefónica. O beneficiário utiliza o serviço através de chamada ou botão de pânico.
3. O Call Center especializado, encontra-se disponível 24h/dia, 365dias/ano que seleciona o meio de assistência mais adequado depois de avaliada a situação.
4. Avaliada a relevância da situação, é realizada uma chamada para a FMLR, um familiar, vizinho ou entidade local, que possa deslocar-se ao domicílio do beneficiário, conforme o que for definido com o utente e/ou seu representante.
5. Em situação de emergência, o centro de assistência especializado alerta o INEM, bombeiros ou polícia local, que garantirá a pronta e correta prestação da assistência especializada 24h/24h; assistência médica de urgência; aconselhamento médico telefónico; Informação sobre farmácias de serviço, hospitais, clínicas, centros de saúde ou de primeiros socorros e médicos.
6. Serviços adicionais: Assistência médica não urgente; envio de médico ao domicílio; transporte em ambulância; envio de medicamentos ao domicílio; ajuda domiciliária.
7. Modalidades: cedência de equipamento ou compra do mesmo, de acordo com as condições anualmente definidas e afixadas em local visível.

#### NORMA 23º

##### ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM, ASSIM COMO A EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. No caso de ausência e/ou impossibilidade dos familiares, o acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, será realizado por profissionais da FMLR, em articulação com os familiares do utente, constituindo um serviço extra participação.

#### NORMA 24º

##### REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES OU MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. A Oficina Domiciliária da FMLR pretende apoiar através de pequenas reparações domésticas a executar no seu domicílio os utentes da resposta de SAD na ausência e total indisponibilidade familiar ou que se encontrem em situação de fragilidade económica ou social.

2. Consideram-se pequenas reparações domésticas a substituição de lâmpadas, reparação/substituição de fechaduras, deslocação de mobiliário e objetos pesados dentro do domicílio e fixação de objetos às paredes ou outras pequenas reparações (sujeitas a avaliação).
3. A mão-de-obra é gratuita nos trabalhos prestados dentro das competências apenas e só, dos profissionais da FMLR.
4. É da responsabilidade do interessado/utente a aquisição dos materiais para a concretização das reparações.
5. Os serviços requisitados no âmbito da Oficina Domiciliária serão realizados após avaliação da Técnica Superior de Serviço Social e de acordo com a disponibilidade dos profissionais da FMLR.

#### **NORMA 25ª**

##### **CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA (PARQUE DE AJUDAS TÉCNICAS)**

A FMLR dispõe de um Parque de Ajudas Técnicas, que visa proporcionar o apoio a pessoas em situação de dependência permanente ou temporária, cuja situação de saúde requeira a utilização de ajudas técnicas, diminuir as dificuldades de mobilidade bem como, melhorar os cuidados na dependência face a terceiros.

Nas situações de dependência que exijam o recurso ao Parque de Ajudas Técnicas (fraldas, resguardos, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, após avaliação da situação pela Técnica Superior de Serviço Social, do equipamento solicitado e se disponível é entregue mediante assinatura de um termo de responsabilidade e pagamento de caução previamente definida de acordo com a especificidade da ajuda técnica, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA 26ª**

##### **APOIO PSICOSSOCIAL**

O Serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial visa a prestação de apoio e acompanhamento aos utentes e famílias com dificuldades na prevenção/resolução de problemas a nível psicossocial, tais como disponibilizar informações e/ou proceder ao encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais. Este serviço é prestado pela Técnica Superior de Serviço Social.

#### **NORMA 27ª**

##### **FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES**

O SAD da FMLR disponibiliza, sempre que necessário, formação e sensibilização aos familiares e cuidadores informais em espaço institucional ou na residência do utente, através de profissionais qualificados e habilitados para o efeito.

#### **NORMA 28ª**

##### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA, NÃO ADMINISTRADA PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE**

A medicação administrada ao utente no período de funcionamento do SAD, é feita de acordo com as respetivas prescrições médicas.

#### **NORMA 29ª**

##### **CONFEÇÃO DE ALIMENTOS NO DOMICÍLIO**

A confeção de alimentos no domicílio consiste na preparação de pequenas refeições ligeiras tais como pequeno-almoço, lanche ou ceia. São exemplo disso um chá, preparar um pão com o devido acompanhamento, uma papa ou triturar e aquecer alimentos. É da responsabilidade do interessado/utente a aquisição dos alimentos para a preparação das mesmas.

**NORMA 30ª**

Os cuidados de imagem, contemplam nomeadamente desfazer barbas, corte de cabelo, corte de unhas.

**NORMA 31ª**

**GESTÃO DE CONTA CORRENTE**

Gestão da conta corrente consiste na organização, contagem, registo e conferência semanal dos valores confiados bem como pagamento de despesas efetuadas pelo utente. Anualmente é feita uma conferência anual por ordem cronológica dos documentos comprovativos. O mesmo encontra-se a cargo dos serviços de contabilidade.

**NORMA 32ª**

**MOBILIZAÇÕES DE DOENTES ACAMADOS**

Mobilizações e ou transferências consiste no posicionamento no leito alternando com o cadeirão ou a cadeira de rodas. Estas realizam-se de acordo com as necessidades do utente e avaliação profissional.

**NORMA 33ª**

**ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO**

Pequenas limpezas e arrumações à área habitacional frequentada pelo utente, preferencialmente efetuadas no período da tarde.

**NORMA 34ª**

**REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

Atividades Ocupacionais que pretendem manter e promover a funcionalidade do utente com vista a um envelhecimento saudável através da ocupação e participação.

As mesmas são garantidas por profissionais da FMLR, de acordo com o Plano de Atividades aprovado anualmente.

**NORMA 35ª**

**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E DE MOTRICIDADE**

A animação procura atuar em todos os campos do desenvolvimento e da qualidade de vida dos mais velhos, estimulando a vida mental, física e afetiva da pessoa idosa. Representa um conjunto de passos com vista a facilitar o acesso a uma vida mais ativa e mais criadora, à melhoria nas relações e à comunicação com os outros, para uma melhor participação na vida da comunidade de que se faz parte, desenvolvendo a personalidade do indivíduo e a sua autonomia. Os Planos de Atividade serão afixados em local visível.

**NORMA 36ª**

**SERVIÇOS DE COMPLEMENTARIDADE À FAMÍLIA (SCF)**

O SCF é um serviço, desenvolvido em equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, em horário noturno, a idosos, adultos ou famílias quando, por motivos de ausência ou impedimentos vários por parte da família não possam ser asseguradas temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas de conforto noturno minorando os efeitos da solidão.

**NORMA 37ª**

**OUTROS SERVIÇOS**

Para além das atividades complementares descritas nas Normas 23ª à 36ª, a FMLR poderá ter à disposição dos utentes outras, a divulgar anualmente mediante afixação das respetivas condições em local bem visível.

## CAPÍTULO V – RECURSOS

### NORMA 38ª

#### PESSOAL

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

### NORMA 39ª

#### DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste SAD compete a um técnico com licenciatura em Ciências Sociais, designado pelo Conselho de Administração e cujo nome se encontra afixado nos placards localizados no setor do Centro de Dia, sendo responsável 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.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, de acordo com a Política de Substituições que se encontra afixado em lugar visível.

## CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

### NORMA 40ª

#### DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS

##### 1. São **direitos** dos **utentes e familiares/responsáveis**:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da FMLR, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) À inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da FMLR;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

##### 2. São **deveres** dos **utentes e familiares/responsáveis**:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços), criando e garantindo as devidas condições de trabalho;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da FMLR;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno de Funcionamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à FMLR, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### NORMA 41ª

#### DIREITOS E DEVERES DA FUNDAÇÃO, FUNCIONÁRIOS E VOLUNTÁRIOS

##### 1. São **direitos** da **Direção/ Conselho de Administração da FMLR**:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria FMLR.

##### 2. São **direitos** dos **Funcionários**:

- a) Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
- b) Ter direito a condições que permitam a sua formação.
- c) Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
- d) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
- e) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- f) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção ou serviços competentes.
- g) Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

##### 3. São **direitos** dos **Voluntários**:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da FMLR.
- b) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
- c) Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
- d) Cumprir o programa de Voluntariado acordado.
- e) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

##### 4. São **deveres** da **Direção/Conselho de Administração da FMLR**:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações

adequadas;

- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

**5. São deveres dos Funcionários e Voluntários:**

- a) Contribuir para o bom funcionamento do Estabelecimento.
- b) Cumprir este Regulamento, e quaisquer outras determinações da Direção e/ou Conselho de Administração.
- c) Cumprir com o código de ética e conduta em vigor.
- d) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
- e) Tratar com dignidade, respeito, diligência e correção todos os elementos que prestem serviço na FMLR, os utentes, seus familiares e todas as visitas da FMLR bem como, todo aquele que a si recorra.
- f) Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
- g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- h) Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento da FMLR.

**NORMA 42ª**

**DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A FMLR só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem para sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente ou responsável legal e pela pessoa que o(s) recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

**NORMA 43ª**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato só será válida se assinada pelas partes.

**NORMA 44ª**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente, em caso de internamento do utente, férias ou acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias ou se ausenta, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou seu representante legal, por escrito, à FMLR, com 8 dias de antecedência.

**NORMA 45º**

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da FMLR ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente ou seu representante legal, tem de informar a FMLR 8 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do período correspondente.

**NORMA 46º**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, a FMLR possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer trabalhador do setor.

O Livro de Reclamações encontra-se disponível em local devidamente identificado, no horário de funcionamento da resposta social.

O funcionário a quem for solicitado o livro de reclamações, deve entregá-lo ao reclamante e aguardar que este exerça o seu direito (reclamação) e, após garantir que o triplicado de cor laranja permanece no Livro e de retirar para entrega ao reclamante o duplicado azul, fazer entrega do original nos Serviços Administrativos, até ao fim do primeiro dia útil seguinte.

O reclamante deverá apresentar documento de identificação.

**NORMA 47º**

**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 48º**

**ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO E ENTRADA EM VIGOR**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que necessário, nomeadamente quando se verificarem alterações no funcionamento do SAD resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social de acordo com o disposto no nº2, alínea b) do artº 30 do Decreto-lei nº64/2007 de 14 de março com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.

**NORMA 49º**

**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da FMLR, tendo em conta a legislação/regulamentação em vigor sobre a matéria.

**NORMA 50ª**

**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

A instituição está obrigada ao cumprimento do Regulamento Geral da Proteção dos Dados.

O presente Regulamento foi aprovado em Conselho de Administração no dia 26 de julho de 2018 e, anula e substitui o anterior, aprovado em Conselho de Administração do dia 30 de maio de 2017.

Gesteira, 06 de julho de 2018

O Presidente do Conselho de Administração

