

Handwritten signature and initials in blue ink.
D. Sant.

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário



Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga

Ph
af
P. Ant.

Índice		2
Capítulo I	Disposições Gerais	4
Artigo 1º	Âmbito e Denominação	4
Artigo 2º	Legislação aplicável	4
Artigo 3º	Natureza e princípios gerais	5
Artigo 4º	Objetivos da resposta social de SAD	5
Capítulo II	Da Admissão dos Clientes	6
Artigo 5º	Clientes e sua admissão	6
Artigo 6º	Condições gerais de admissão	6
Artigo 7º	Critérios de admissão	6
Artigo 8º	Processo de admissão de candidatura	7
Artigo 9º	Da Admissão	7
Artigo 10º	Decisão	8
Artigo 11º	Lista de Espera	8
Artigo 12º	Acolhimento de novos clientes	8
Artigo 13º	Processo individual do Cliente	8
Capítulo III	Dos Serviços Prestados e Regras de Funcionamento	9
Artigo 14º	Serviços Prestados	10
Artigo 15º	Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	10
Artigo 16º	Limpeza Habitacional	11
Artigo 17º	Fornecimento e apoio nas refeições	11
Artigo 18º	Tratamento de Roupas	11
Artigo 19º	Atividades de Animação e Socialização	12
Artigo 20º	Apoio Psicossocial	12
Artigo 21º	Duração e horário de funcionamento	13
Artigo 22º	Interrupções de Serviço	13
Artigo 23º	Regras Gerais de funcionamento	13
Artigo 24º	Contacto com familiar ou pessoa responsável pelo cliente	13
Artigo 25º	Saúde e Higiene	13
Artigo 26º	Atuação em situação de emergência - SOS	14
Artigo 27º	Higiene do domicílio	14
Artigo 28º	Garantia dos Clientes	14
Artigo 29º	Prevenção de situações de negligência e maus tratos	14
Capítulo IV	Do financiamento do SAD	15
Artigo 30º	Sustentabilidade Financeira	15
Artigo 31º	Proporcionalidade das comparticipações familiares	15
Artigo 32º	Da comparticipação financeira	15
Artigo 33º	Do Pagamento	17
Artigo 34º	Revisão anual das comparticipações familiares	17
Artigo 35º	Cálculo de rendimento 'per capita	18
Artigo 36º	Agregado familiar	18
Artigo 37º	Rendimentos	18
Artigo 38º	Despesas Fixas	19
Artigo 39º	Prova dos Rendimentos e Despesas	19
Artigo 40º	Redução da comparticipação familiar	20
Artigo 41º	Situações especiais	20

Shirley R. Costa
Carla

Capítulo V	Instalações e Recursos Humanos	20
Artigo 42º	Instalações	20
Artigo 43º	Do pessoal	21
Artigo 44º	Da Direção Técnica	21
Artigo 45º	Do Pessoal Técnico	22
Artigo 46º	Do economato	23
Artigo 47º	Do Ajudante de Ação Direta	23
Artigo 48º	Do Pessoal Administrativo	24
Artigo 49º	Do Pessoal da Cozinha	24
Artigo 50º	Do pessoal auxiliar	24
Capítulo VI	Direitos e Deveres	24
Artigo 51º	Direitos dos Clientes	25
Artigo 52º	Deveres dos Clientes	25
Artigo 53º	Direitos da Família	26
Artigo 54º	Deveres da Família	26
Artigo 55º	Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviços	26
Artigo 56º	Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviços	27
Capítulo VII	Condições de Acolhimento no SAD	27
Artigo 57º	Contrato de Prestação de Serviços	27
Artigo 58º	Cessação do Contrato	27
Capítulo VIII	Sugestões e Reclamações	28
Artigo 59º	Sugestões e reclamações	28
Artigo 60º	Livro de Reclamações	29
Capítulo IX	Disposições Finais	29
Artigo 61º	Cooperação	29
Artigo 62º	Casos Omissos e execução de normas	29
Artigo 63º	Resolução de diferendos	29
Artigo 64	Alterações ao Regulamento	30
Artigo 65º	Entrada em vigor	30
Anexo 1		31
Anexo 2		32

Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1º Âmbito e Denominação

1. Entende-se por Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD), uma resposta social, que consiste na prestação de um conjunto de cuidados individualizados e personalizados ao 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 atividades da vida diárias.
2. A Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga (adiante designada por FNSCFVV) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram aprovados pelo Decreto-lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro alterados pelo decreto-lei n.º 402/85 de 11 de Outubro. A Fundação encontra-se reconhecida pelo Despacho em 29 de Novembro de 2000, e o respetivo registo foi lavrado em 12 de Dezembro de 2000 pela inscrição n.º 47/00 de fl. 28 à fl. 28 vº. do livro n.º 6 das Fundações da Solidariedade Social.
3. O SAD funciona como apoio à família, nunca a substituindo nem ultrapassando.
4. O SAD tem uma capacidade máxima de 45 clientes.
5. O presente regulamento interno de funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
 - c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível de gestão das respostas sociais.

Artigo 2º Legislação aplicável

Os principais legislativos pela qual se regem a resposta de SAD, são:

- a) Regulamento Interno da resposta social de SAD;
- b) Estatutos da Instituição (ultima revisão);
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário, e revoga o despacho normativo n. 62/99 de 12 de novembro;
- d) Decreto-lei n.º 141/89, de 28 de Abril, que define o regime jurídico e de proteção social dos ajudantes familiar;
- e) Circular nº 4/2014 alterada pela Portaria nº 195-A/2016, de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria nº 218-D/2019, de 15 julho);
- f) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimento de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra ordenacional”, com nova redação pelo Decreto-lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- g) Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- h) Protocolo de cooperação em vigor;

- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- j) Decreto- Lei n.º 172-A/ 2014, de 14 de Novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
- k) Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- l) Portaria n.º 196-A2015, de 1 de Julho – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

Artigo 3º

Natureza e Princípios Gerais

1. A resposta de SAD destina-se a prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias não autónomas na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
1. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade pelo usufruto do serviço;
2. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios:
 - a) De natureza humana;
 - b) Da família como célula cristã fundamental da sociedade;
 - c) Da coresponsabilidade;
 - d) Da entre ajuda e participação;
 - e) Da universalidade e igualdade;
 - f) Da solidariedade e economia social;
 - g) Da equidade social;
 - h) Da diferenciação positiva;
 - i) Da inserção social;
 - j) Da conservação dos direitos adquiridos;
 - k) Da tolerância;
 - l) Da informação;
 - m) Do respeito pelos seus bens matérias, espaço habitacional do cliente.

Artigo 4.º

Objetivos da Resposta Social de SAD

Os objetivos da resposta social de SAD são os seguintes:

- a) Contribuir/ 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) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia, retardante e/ ou evitando a institucionalização;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para um envelhecimento bem-sucedido;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
- g) Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;

- h) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a 'livre expressão' de opinião;
- i) Favorecer os sentimentos de interação, auto estima e segurança;
- j) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

Capítulo II Da Admissão dos Clientes

Artigo 5º Clientes e sua admissão

São condições de admissão:

1. Serão admitidas quaisquer pessoas idosas, sem distinção de sexo, cor, raça ou religião, sendo única condição a existência de vagas. O processo de admissão tem lugar após a abertura de uma vaga na resposta social.

Artigo 6º Condições gerais de admissão

1. São considerados clientes do SAD da FNSCFVV, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento.
2. A admissão compete ao Conselho de Administração com base num parecer técnico elaborado pelo Diretor Técnico e Equipa Técnica e obedece às seguintes condições de admissão:
 - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos e cuja situação/ problema não lhes permita permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas de idade inferior a 65 anos em casos excecionais, cuja situação social/ económica de âmbito da saúde o justifique e após estudo da equipa técnica da Instituição;
 - c) Manifeste vontade em ser admitido nos termos do ponto 1 do artigo 3º do presente regulamento.

Artigo 7º Critérios de admissão

1. São critérios de admissão na seleção dos clientes:
 - a) Situação de carência económica, que não garanta a sua subsistência (critério de ponderação = 25%);
 - b) Situação de dependência relativa (que pela sua condição física e psíquica percam a sua autonomia) (critério de ponderação = 20%);
 - c) Falta de apoio familiar (critério de ponderação = 20%);
 - d) Isolamento social e/ ou geográfico (critério de ponderação = 15%);
 - e) Residente e natural da freguesia de Valongo do Vouga ou no concelho de Águeda (critério de ponderação = 10%);
 - f) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge já integrado na instituição (critério de ponderação = 5%);
 - g) Vontade expressa do cliente em frequentar o SAD (critério de ponderação = 5%);

2. Os critérios de prioridade na seleção dos clientes serão encontrados pela conjugação de critérios de ponderação e em caso de empate funcionará a antiguidade da data.

Artigo 8º

Processo de admissão da candidatura

1. O pedido de admissão será subscrito pela pessoa candidata ou por seu representante e deverá ser apresentado nos serviços administrativos da FNSCFVV ou enviado por email para efeitos de registo cronológico.
2. O pedido é registado na instituição em tempo próprio.
3. Após a entrada do pedido é preenchida uma ficha de inscrição fornecida pela instituição, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

Documentos do candidato:

- a) Bilhete de identificação do candidato ou Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de contribuinte;
- c) Cartão de beneficiário/ pensionista da Segurança Social;
- d) Cartão de utente (SNS), indicação do Centro de Saúde e médico de família;
- e) Declaração dos rendimentos anuais, referentes a pensões;
- f) Declaração de IRS (se entregue nas autoridades fiscais) e/ ou declaração de outros rendimentos anuais;
- g) Declaração dos rendimentos anuais do cônjuge (caso exista), referente a pensões;
- h) Declaração de gastos mensais fixos como medicação, entre outros;
- i) Relatório sobre a situação clínica atual do cliente elaborado pelo médico assistente habitual.

Documentos do(s) Responsável(is) Legal

- a) Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Morada completa e atualizada, bem como todos os contactos possíveis.
4. O período de candidatura decorre durante os 12 meses do ano, no horário das 10h às 16h.
 5. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 3 do mesmo artigo deverão ser entregues no ato de inscrição.
 6. Em situações especiais pode ser solicitada certidões de sentença judicial que determine a tutela / curatela.
 7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 9º

Da Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico e respetiva Equipa Técnica, a quem compete elaborar a entrevista inicial para avaliação dos requisitos com fim à admissão dos clientes para a resposta social de SAD e submeter à decisão de entidade competente.



2. É realizada ao cliente uma entrevista pré diagnóstica no domicílio do mesmo, de forma a proceder a uma avaliação sumária das condições sociais, de autonomia e de habitação do cliente, bem como identificar as necessidades e expectativas do cliente e/ ou responsável relativas ao serviço que pretendem contratualizar na admissão.
3. É competente para decidir o Conselho de Administração.

Artigo 10º

Decisão

1. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão do Conselho de Administração.
2. Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em livro próprio, sendo-lhe dado conhecimento quais os critérios de ponderação e sua posição na lista de espera.

Artigo 11º

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente fica inscrito em lista de espera registado em livro ou ficheiro próprio;
2. A não renovação de inscrição no prazo de dois anos perde a sua validade.
3. Os critérios de retirada da Lista de Espera são:
 - a) Desistência do próprio e/ou familiar responsável;
 - b) Integração em outra resposta social/ instituição;
 - c) Necessitar de cuidados médicos especializados;
 - d) Não cumprir os critérios mencionados no ponto 2 deste mesmo artigo;
 - e) Falecimento.

Artigo 12º

Acolhimento de novos clientes

1. O acolhimento inicial é efetuado pelo Diretor Técnico ou por quem este designar para o acolher, assim como à família, dando sempre que possível, a conhecer os espaços da instituição.
2. Será feita a apresentação dos colaboradores que mais diretamente irão colaborar com o cliente.
3. Durante o período de acolhimento deverá ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.
4. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher no SAD;
 - b) A responsabilidade de providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.

Artigo 13º

Processo Individual do cliente

1. Deverá o cliente assinar uma declaração em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual do Cliente.
2. Cada cliente tem um processo individual, do qual consta, para além de identificação pessoal, elementos sobre a sua situação social e financeira, necessidades especiais, bem como outros elementos.
3. A FNSCFVV obriga-se a atualizar trimestralmente o processo individual a que alude o ponto 2, que será arquivado em local próprio na Instituição, em condições que garantam a confidencialidade de informação nele contida, e que será organizado em três vertentes:
 - a) Processo administrativo que deverá conter:
 - Ficha de Utente;
 - Ficha de Inscrição com identificação do cliente, data de nascimento, estado civil e nacionalidade e respetivas cópias dos documentos de identificação;
 - Data de entrada e de saída com indicação da data e do motivo;
 - Ficha de Contactos com nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - Indicação do médico assistente e do respetivo contacto;
 - Contrato de prestação de serviços celebrado entre clientes/família e Instituição e adendas ao contrato;
 - Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
 - Documentos probatórios para fórmula de cálculo da comparticipação familiar;
 - Referência da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada cliente;
 - Outras informações de interesse;
 - b) Processo social que deverá conter:
 - Processo individual de cuidados (PIC) e respetivas atualizações;
 - Fichas de avaliação de diagnóstico (FAD) por área de intervenção;
 - Processo psicossocial;
 - Processo de Animação Sociocultural;
 - Processo de saúde: relatório clínico atualizado, prescrições de dietas alimentares, caso existam, indicação terapêutica, outros
 - Registos vários: registo de presenças, registo dos cuidados diários prestados ao cliente, entre outros;
 - Registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao cliente e seu agregado familiar;
 - Registo de ocorrências anómalas;
 - Outras informações de interesse.
4. O SAD poderá dispensar a prévia realização de inquérito social nos casos em que tal se mostre necessário ou conveniente.

Capítulo III



Dos Serviços Prestados e Regras de Funcionamento

Artigo 14º

Serviços prestados

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 no SAD, dependendo da necessidade, podem ser prestados todos os dias da semana, bem como aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD da FNSCFVV presta os seguintes serviços:
 - Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
 - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - Tratamento de roupas do uso pessoal do cliente;
 - 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, além dos serviços referidos no número anterior, assegurar outros serviços, a saber:
 - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - Apoio psicossocial;
 - Confeção de alimentos no domicílio;
 - Transporte;
 - Cuidados de Imagem;
 - Realização de pequenas modificações e reparações no domicílio;
 - Realização de atividades ocupacionais
5. Todos os clientes têm direito às atividades planeadas, desde que queiram participar, bem como aos serviços prestados.

Artigo 15º

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene e conforto pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto.
2. O serviço de higiene é prestado diariamente, podendo compreender mais que uma higiene pessoal diária, dependendo da necessidade do cliente.
3. As roupas e os artigos necessários à prestação dos serviços higiene e conforto pessoal são da responsabilidade do cliente e/ ou família e devem estar ao dispor das colaboradoras do SAD, o mais próximo possível do cliente e sempre limpos.
4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.



5. Os cuidados de higiene e conforto pessoal podem ser realizados no leito ou no WC da residência, de acordo com a condição física e/ ou condições habitacionais do cliente.
6. A este cuidado pode estar associado o levante do cliente, mas para tal, a equipa de trabalho deverá ter asseguradas as condições de segurança física quer para o cliente quer para os elementos da equipa. A qualquer momento e de acordo com fatores que considere justificativos, poderá a instituição recusar o levante do cliente.

Artigo 16º

Limpeza habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.
3. As roupas e os artigos necessários à prestação dos serviços de alimentação e higiene devem estar ao dispor das colaboradoras do SAD, o mais próximo possível do cliente e sempre limpos.
4. Os artigos necessários à prestação dos serviços de higiene habitacional (detergentes, vassouras e outros) são da responsabilidade do cliente e/ ou familiar e devem estar ao dispor das colaboradoras do SAD.

Artigo 17º

Fornecimento e apoio nas refeições

1. A FNSCFVV providência uma alimentação adequada e saudável dos clientes, igual para todos, com exceção de casos especiais e devidamente fundamentados. (normal/ dieta mole/ dieta hipossalina/ dieta líquida).
2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições:
 - a) Uma refeição principal constituída por sopa, prato principal, sobremesa e pão;
 - b) Um lanche constituído por pão;
 - c) Dois Litros de leite no início da semana;
 - d) Um frasco de cevada no início de cada mês;
 - e) Uma Sopa extra para o jantar.
3. Pode ainda, a pedido do cliente, a instituição fornecer como serviço suplementar outras refeições, como jantar e pequeno-almoço.
4. A refeição é entregue no domicílio do cliente no período das 11h45m às 13h30.
5. A FNSCFVV elabora e fixa em local próprio e semanalmente, o mapa das ementas das refeições principais.
6. O material utilizado pelo cliente e danificado pelo próprio será sujeito a pagamento.

Artigo 18º

Tratamento de roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e da casa de banho, exclusivas do cliente.

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente, correspondendo a um serviço diário.
3. Para uma correta prestação de serviço de tratamento de roupa o cliente ou familiar deve dispor de: 2 cestos para transporte de roupa suja e limpa com a devida identificação.

Artigo 19º

Atividades de animação e socialização

1. As atividades de animação e socialização incluem: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. A FNSCFVV procurará garantir a satisfação das necessidades de lazer, desenvolvendo individualmente ou em parceria, iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação, ocupação dos tempos livres, bem como deslocações e visitas culturais, recreativas, entre outras.
3. As condições e os critérios de participação nas atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos clientes em situação de vulnerabilidade económica ou dependência funcional, de forma a garantir a igualdade de oportunidade de acesso às ações desenvolvidas.
4. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do animador sociocultural, que comunica através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
6. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não estejam capazes de o fazer;
7. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
8. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo do próprio, ou da instituição.
9. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
10. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 20º

Apoio Psicossocial

1. A instituição, através do Gabinete de Serviço Social, disponibiliza aos seus clientes e familiares um atendimento personalizado e integrado na área psicossocial;
2. Assegura um ambiente de confiança e profissionalismo que permite identificar a partir do pedido, as situações bloqueadoras do bem-estar e da integração social do cliente;
3. Elabora Diagnósticos Sociais, identificando e despistando situações no âmbito psicossocial e relacional, de carência económica e/ou outras problemáticas, elaborando um Plano de Intervenção e parecer técnico para a solução dos problemas identificados.

4. Articula com outras instituições, e encaminhamento social dessas famílias, de modo a dar respostas sociais integradas e articuladas;
5. Acompanhamento, orientação e aconselhamento psicossocial face aos problemas identificados, promovendo a participação ativa dos clientes e familiares no processo de resolução dos seus problemas, potencializando capacidades e rentabilizando recursos;
6. Informa sobre os apoios sociais existentes na comunidade;

Artigo 21º

Duração e Horário de Funcionamento

1. A duração da prestação do serviço varia conforme a situação do idoso e as suas necessidades. É definida no ato da sua admissão, podendo contudo ser reajustada após cada momento de avaliação periódica.
2. O SAD funciona em regime diurno, todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados.

Artigo 22º

Interrupções de serviço

O SAD não encerra para férias, apenas não prestará serviço nos dias 1 de Janeiro, dia de Pascoa e 25 de Dezembro.

Artigo 23º

Regras gerais de funcionamento

1. A passagem de serviço deve ser feita, por escrito, em livro próprio – livro de ocorrências.
2. A fixação e pagamento das comparticipações familiares dos clientes devem reger-se pelas normas em vigor.
3. A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a instituição e o cliente;
4. Deve o Diretor, autorizado pelo Conselho de Administração, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à Comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

Artigo 24º

Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo cliente

1. A instituição reserva-se ao direito de contactar os familiares ou as pessoas mais próximas do cliente, sempre que o considerar relevante, quer por motivos de inadaptação quer por manifestação do cliente, quer por problemas de saúde e falecimento, entre outras.
2. Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir qualquer complicação, do foro da saúde (internamento, exames médicos, entre outros) ou falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela instituição.

Artigo 25º

Saúde e Higiene

1. A vigilância médica dos clientes é da responsabilidade das famílias.

2. Em caso de acidente ou doença súbita, deverá a equipa de trabalho chamar o INEM, avisando em simultâneo a família, não abandonando o local até à chegada do mesmo.
3. Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de apoio domiciliário, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade do cliente e/ ou da sua família/ responsáveis.
4. Os medicamentos que tenham de ser ministrados aos clientes durante o período de permanência das colaboradoras no domicílio, deverão ser acompanhados de prescrição médica, a hora da toma, a respetiva dose e modo de administração conforme recomendação do médico assistente.
5. Em caso de doenças infectocontagiosas, as colaboradoras só regressam à habitação do cliente mediante apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio, sendo suspensos todos esses serviços durante esse período.
6. Em caso de febres e outros sintomas, cabe à Instituição contactar de imediato os familiares ou responsáveis, no sentido de receber orientações para assistir o cliente e solicitar a sua presença o mais rápido possível.

Artigo 26º

Atuação em situação de emergência – SOS

1. Na residência do cliente deve haver um registo onde sejam anotados o nome, morada e números de contacto do responsável pelo idoso e/ ou familiar mais próximo.
2. Deverá o Cliente possuir no seu domicílio uma caixa de Primeiros Socorros equipada com adesivo, compressas, gazes, betadine, pensos rápidos e ligaduras, sendo da responsabilidade da família a reposição e controlo do material.
3. Em caso de emergência médica, na presença das colaboradoras do SAD, estas devem contactar a FNSCFVV, as entidades de saúde locais (Centro de Saúde, Hospital ou Instituto de Emergência Médica), avisando de seguida o responsável pelo cliente e/ ou familiar mais próximo. No Dossier do cliente estão os números úteis em caso de emergência.
4. Em caso de óbito, na presença das colaboradoras, estas devem informar o imediatamente o responsável e/ou familiar mais próximo e a FNSCFVV, permanecendo no local até à sua chegada.

Artigo 27º

Higiene do domicílio

1. Todos os domicílios deverão ter um aspeto limpo e cuidado, nomeadamente os espaços necessários aos cuidados e à permanência do cliente.
2. As roupas e os artigos necessários à prestação dos serviços de alimentação e higiene devem estar ao dispor das colaboradoras do SAD, o mais próximo possível do cliente e sempre limpos.

Artigo 28º

Garantia dos Clientes

Aos clientes do SAD é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidades pessoais, bem como pela reserva de intimidade da vida privada.

Artigo 29º

Prevenção de situações de negligência e maus tratos

1. A Instituição possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus tratos, fixado em local próprio e disponível para leitura.
2. Caso se verifique situações de negligência e/ ou maus tratos físicos, psicológicos e emocionais na relação entre os Colaboradores e Utentes, ou vice-versa, será feita averiguação interna prevista no respetivo manual.
3. Caso se verifiquem situações de Negligência, Abusos e Maus tratos a quando do período de não prestação de serviço ao cliente (roubo, ambiente familiar ou outro) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.
4. Em todas as situações expostas nos pontos 2. e 3. será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Capítulo IV

Do financiamento do SAD

Artigo 30º

Sustentabilidade Financeira

1. O custo de funcionamento do SAD da FNSCFVV é suportado, de forma independente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria instituição e pelo estado.
2. À FNSCFVV 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, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.
3. Aos clientes e suas famílias cumpre contribuir para os encargos do cliente no SAD, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mas ou menos recursos.

Artigo 31º

Proporcionalidade das comparticipações familiares

A comparticipação devida pela frequência na resposta de SAD, aqui abreviadamente designada por comparticipação familiar, é determinada com base no Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, que assegura a diferenciação positiva no acesso dos cidadãos aos serviços e equipamentos sociais, na Circular/ Orientação n.º 4 da Direção Geral da Ação Social.

Artigo 32º

Da comparticipação financeira

1. De acordo com a Circular de Orientação Técnica da DGSS n.º 4 de 16 de Dezembro, o montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação mínima de 40% até à percentagem máxima de 75% sobre o rendimento 'per capita' do agregado familiar do cliente e face ao número de serviços contratualizados:

2 Serviços contratualizados	%
-----------------------------	---

20.10.2018

Descrição dos serviços	Dias Uteis	Fins-de-semana e feriados
Alimentação + higiene pessoal (1x)	37,5%	42,5%
Alimentação + higiene pessoal (2x)	42,5%	47,5%
Alimentação + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional	32,5%	37,5%
Alimentação + Animação e socialização	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional	30%	32,5%
Higiene pessoal (2x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional	32,5%	37,5%
Higiene pessoal (1x) + Animação e socialização	30%	32,5%
Higiene pessoal (2x) + Animação e socialização	32,5%	37,5%
Tratamento de Roupa + Higiene habitacional	25%	27%
Outros serviços	5%	10%
3 Serviços contratualizados	%	
Descrição dos serviços	Dias Uteis	Fins-de-semana e feriados
Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional	47,5%	52,5%
Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional	52,5%	55%
Alimentação + Higiene pessoal (1x) + Animação e socialização	50%	52,5%
Alimentação + Higiene pessoal (2x) + Animação e socialização	52,5%	55%
Higiene Pessoal (1x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional + Animação e socialização	35%	37,5%
Higiene Pessoal (2x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional + Animação e socialização	37,5%	42,5%
Tratamento de roupa + higiene habitacional + Animação e socialização	30%	32,5%
Outros serviços	5%	10%
4 Serviços contratualizados	%	
Descrição dos serviços	Dias Uteis	Fins-de-semana e feriados
Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional + animação e socialização	55%	60%
Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + tratamento de roupa e/ ou higiene habitacional + animação e socialização	60%	65%

Higiene Pessoal (1x) + tratamento de roupa + higiene habitacional + animação e socialização	37,5%	42,5%
Higiene Pessoal (2x) + tratamento de roupa + higiene habitacional + animação e socialização	42,5%	47,5%
Outros serviços	5%	10%

2. A comparticipação familiar para a resposta social de SAD corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, já enumeradas no artigo 14º, ponto 3.

Artigo 33º

Do Pagamento

1. Não estão incluídas na comparticipação familiar, e serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis, as despesas abaixo descritas:
 - a) Medicamentos, Fraldas/ Pensos/ Resguardos. A Instituição poderá disponibilizar este material a pedido do cliente / familiar e mediante tabela fixada em local próprio;
 - b) Consultas particulares;
 - c) Serviços de transporte e Serviços externos fora dos limites da freguesia e respetivo acompanhamento, mediante disponibilidade da instituição e mediante tabela fixada em local próprio;
 - d) Cuidados de enfermagem ou de reabilitação extra instituição,
 - e) Funerais,
 - f) Ajudas técnicas/próteses. A instituição poderá disponibilizar este material de forma gratuita, a pedido do cliente/ família e mediante disponibilidade no banco de recursos de ajudas técnicas existentes na instituição;
 - g) Serviços de Ambulância e / ou taxi;
 - h) Internamento em hospitais e clínicas particulares;
 - i) Serviços de beleza personalizados;
 - j) Bens específicos de consumo pessoal.
2. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da FNSCFVV, vencendo-se a primeira da admissão no SAD e as restantes até ao dia 10 de cada mês a que disserem respeito.
3. A comparticipação familiar é paga pelo cliente ou pelo familiar responsável.
4. O atraso ou o não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%. Ultrapassados 22 dias úteis do prazo limite acima indicado somos a aplicar 10% de juros de mora.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias e após ser realizada uma análise individual do caso a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até a regularização da comparticipação familiar.

Artigo 34º



Revisão anual das comparticipações familiares

Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que, determinaram a respetiva fixação, as comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, no início do ano civil.

Artigo 35º

Cálculo de rendimento 'per capita'

1. O cálculo do rendimento 'per capita' do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

2. Sendo:

- a) RC = rendimento 'per capita' mensal
- b) RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)
- c) D = despesas mensais fixas
- d) N = Número de elementos do agregado familiar

Artigo 36º

Agregado familiar

1. Integra o agregado familiar, além do cliente, o conjunto de pessoas ligadas entre si, por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimilares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoas em união de fato há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual;
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Artigo 37º

Rendimentos do agregado familiar

Para efeitos de determinação de montante de rendimento 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 um montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e produtos e de serviços prestados);

- c) De pensões – pensões de velhice, de invalidez, de 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) Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) De prediais – renda de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida dos subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso das partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado á 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.
- g) De capitais – rendimentos definidos no artigo 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 ou de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

Artigo 38º

Despesas fixas

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - 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 e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. As despesas fixas documentadas a que se referem as alíneas b), c) e d) do n.º 1 serão reduzidas no rendimento ilíquido até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 39º

Prova dos rendimentos e despesas

1. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.



2. A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, nomeadamente a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
3. 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 FNSCFVV, após a efetivação de diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido.
4. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de prestação da resposta social de centro de dia por parte da FNSCFVV, implicam a suspensão do acolhimento do cliente na mesma até ao efetivo pagamento que forem devidas.

Artigo 40º

Redução da comparticipação familiar

1. Haverá redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência é igual a superior a 15 dias consecutivos.
2. Haverá redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência seja superior a 30 dias consecutivos.
3. Iniciando-se a frequência da resposta social de SAD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá pagar 50% da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 41º

Situações especiais

1. O Conselho de Administração, sob parecer da Direção Técnica da FNSCFVV, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.
2. Caducando o contrato de prestação de serviços, na sequência do falecimento do cliente, não será devida pela Instituição a devolução de quaisquer quantias relativa à mensalidade respeitante ao mês em que ocorre aquele decesso.

Capítulo V

Instalações e Recursos Humanos

Artigo 42º

Instalações

1. O equipamento 'Ualle Longum' da FNSCFVV está sedeadada na Rua Fundação Nossa senhora da Conceição, n.º 226, lugar de Brunhido, 3750-811 Valongo do Vouga e as suas instalações são compostas por:
 - a) Sala de espera;
 - b) Área administrativa (gabinete da Direção Técnica, sala de reuniões, WC);
 - c) Secretaria;



- d) Área de Cuidados de saúde (gabinete e enfermagem, gabinete médico, alojamento temporário);
- e) 6 WC (feminino, masculino e deficientes);
- f) Refeitório;
- g) Cozinha (zona do Serviço de apoio domiciliário, zona de copa suja, zona de copa limpa, zona de preparação, zona de confeção, dispensa do dia, zona de frio);
- h) Áreas reservadas ao pessoal (2 sala de pessoal, balneário/ vestuário);
- i) Cabeleireira;
- j) Sala de estar/ convívio;
- k) 12 Quartos duplos com WC privativo;
- l) 10 Quartos individuais com WC privativo;
- m) Sala de banho assistido;
- n) 3 Salas copa de apoio ao ERPI;
- o) Arquivo morto;
- p) Zona de serviços (lavandaria, engomaria, rouparia, casa das máquinas);
- q) Ginásio/ balneários;
- r) Quarto fúnebre.

Artigo 43º

Do Pessoal

1. A Instituição é presidida pelo Conselho de Administração, que delega funções técnicas no Diretor Técnico.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Artigo 44º

Da Direção Técnica

1. O SAD é dirigido por um Diretor Técnico que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções do Conselho de Administração da FNSCFVV.
2. O Diretor Técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.
3. O Diretor Técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.
4. Compete, em especial, à Direção Técnica do SAD:
 - a) Dirigir o funcionamento do equipamento/ resposta social dentro das regras definidas pelo Conselho de Administração, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - b) 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;
 - c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;



- d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;
- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- g) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.
- h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- k) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- m) Elaborar o mapa de férias do pessoal;
- n) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos clientes e dar-lhes o devido andamento;
- o) Manter o Conselho de Administração da FNSCFVV informado sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões atinentes ao SAD e aos seus clientes que aquela submeta à sua apreciação.
- p) Colaborar juntamente com a equipa técnica no estudo da situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão;
- q) Colaborar na organização e atualização do processo individual do cliente
- r) Elaborar a comparticipação familiar do cliente de acordo com os critérios definidos;
- s) Proceder juntamente com a equipa técnica ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- t) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;

Artigo 45º

Do Pessoal Técnico

1. Cabe ao Técnico Superior de Serviço Social:
 - a) Estudar e definir as normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social da instituição;
 - b) Proceder à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços da instituição;
 - c) Assegurar e promover a colaboração com o serviço social de outras instituições ou entidades;
 - d) Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas;
 - e) Ajudar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável;



- f) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
 - g) Proceder com a Direção Técnica e restantes elementos da equipa técnica, ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
 - h) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente (processo social), fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
 - i) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
2. Cabe ao Animador Sociocultural:
- a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
 - b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
 - c) Fomentar a participação ativa dos clientes na vida diária do estabelecimento.
 - d) Investigar, integrado em equipas multidisciplinares, o grupo alvo e o seu meio envolvente, diagnosticando e analisando situações de risco e áreas de intervenção sob as quais actuar.
 - e) Planear, organizar e promover/desenvolver atividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio, tendo em conta o serviço em que está integrado e as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interação social.
 - f) Incentivar, fomentar e estimular as iniciativas dos indivíduos para que se organizem e decidam o seu projeto lúdico ou social, dependendo do grupo alvo e dos objetivos da intervenção.
 - g) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação dos utentes que afetem o seu bem-estar e atuar de forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras.

Artigo 46º

Do economato

Proceder a todas as aquisições, incluindo produtos alimentares sob a orientação e supervisão do Tesoureiro.

Artigo 47º

Do Ajudante de Ação Direta

Incumbe ao Ajudante de Ação Direta trabalhar diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas, nomeadamente:

- a) Apoiar na confeção de refeições e no tratamento de roupas no domicílio
- b) Assegurar a alimentação regular dos utilizadores;
- c) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições no domicílio;
- d) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colaborar na prestação de cuidados de saúde, que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos, e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;



- e) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- f) Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;
- g) Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
- h) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

Artigo 48º

Do Pessoal Administrativo

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

- a) Executar as funções de Expediente, Arquivo e Dactilografia
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (sempre que necessário);
- c) Proceder ao recebimento das mensalidades dos clientes;
- d) Proceder ao pagamento remunerações do pessoal;
- e) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- f) Controlar a assiduidade e pontualidade do restante do pessoal;
- g) Colaborar na preparação dos planos de férias e horário do pessoal.

Artigo 49º

Do Pessoal de Cozinha

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

1. Do Cozinheiro:

- a) Preparar e confeccionar as refeições;
- b) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- c) Colaborar na elaboração de ementas;
- d) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;

2. Do Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- d) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

Artigo 50º

Do pessoal auxiliar

Incumbe ao Trabalhador Auxiliar:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;
- d) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- e) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de diferenciação em que esta se integra.



Capítulo VI Direitos e Deveres

Artigo 51º Direitos dos Clientes

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de identidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
3. Ser informado das normas e regulamentos internos.
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
6. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Apresentar reclamações sobre o serviço ao Diretor Técnico ou à Pessoa Responsável por esse processo.
8. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família.
9. A custódia da chave do seu domicílio ficará em local seguro, sempre que esta seja entregue à equipa responsável pela prestação de cuidados.
10. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
11. Ser acompanhado pela Instituição por vontade própria.

Artigo 52º Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as regras expressas no regulamento de acordo com o funcionamento dos serviços.
2. Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, respeitando o pessoal ao serviço, bem como os outros clientes, de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso e de bem-estar dentro da Instituição.
3. Colaborar com a Instituição na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, e informar das alterações das necessidades pessoais para que seja revisto o plano de cuidados individuais.
4. Liquidar pontualmente a comparticipação familiar que lhe tiver sido atribuída pela Direção.
5. Custear as despesas estabelecidas no presente regulamento, nomeadamente pagar pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela se não incorporem.



6. Zelar pelo asseio e conservação do equipamento existente nas instalações, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal.
7. Indicar no ato de inscrição o nome de um familiar ou pessoa responsável a contactar em caso de necessidade ou urgência.
8. Comunicar à Direção da FNSCFVV, atempadamente, as respetivas ausências, nomeadamente as que condicionem a prestação de serviços no domicílio.
9. Resolver eventuais situações de conflito com o Diretor Técnico ou Técnica de Serviço Social (ou na sua ausência, com outro técnico responsável) da instituição, não devendo entrar em diálogo direto, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de saída compulsiva da instituição.
10. Participar de modo ativo na vida da instituição, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno.
11. Não ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
12. Cumprir e fazer cumprir aos familiares o presente regulamento.

Artigo 53º

Direitos da Família

Constituem direitos da família dos clientes do SAD:

1. Ser informada sobre o estado do seu familiar sempre que o solicitar junto da FNSCFVV.
2. Dar sugestões que possam melhorar o plano de cuidados ao cliente.
3. Ter conhecimento do presente regulamento.
4. Ser informada sempre que o cliente apresentar um agravamento do seu estado de saúde.

Artigo 54º

Deveres da Família

Constituem deveres da família dos clientes do SAD:

1. Tratar com respeito e dignidade os clientes, colaboradores e Direção;
2. A resolução das situações problema dos clientes em colaboração com a Instituição;
3. Colaborar com a FNSCFVV sempre que seja solicitado;
4. Acompanhar o seu familiar sempre que possível;
5. Responsabilizar-se pelos necessários cuidados, consultas e tratamentos médicos.

Artigo 55º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviços

São direitos do FNSCFVV:

1. Exigir ao cliente e/ou família ou seu responsável o respetivo pagamento da comparticipação familiar, que estará dentro das normas pré estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das comparticipações para as instituições particulares de solidariedade social.
2. Suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços 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, tais como, o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.

3. Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúrias e calúnias por parte de seus clientes e/ ou familiares ou responsáveis, procederá esta instituição, através dos seus órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente, recorrer à via judicial.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeito no dia em que seja notificada ao cliente/familiar.

Artigo 56º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviços

São deveres da FNSCFVV:

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta, assegurar o bem-estar e a qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo um envelhecimento bem-sucedido.
2. Prestar ao cliente serviços de qualidade, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada.
3. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços designadamente através de auscultações dos utilizadores.
4. Organizar um processo individual por cliente e mantê-lo atualizado.
5. Manter os ficheiros do pessoal atualizados.
6. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e condições de prestação.
7. Entregar uma cópia do regulamento da resposta social.
8. Assinar um contrato de prestação de serviços.

Capítulo VII

Condições de Acolhimento no SAD

Artigo 57º

Contrato de prestação de serviços

1. O acolhimento na resposta social de SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior, haverá lugar á atualização no contrato da respetiva adenda.
4. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral aceitação.
5. Para o efeito consignado no nº anterior, os clientes, seus familiares e/ou responsáveis, após entrega de um exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

Artigo 58º

Cessação do Contrato

1. O contrato de prestação de serviços poderá ser suspenso ou rescindido nas seguintes condições:
 - a) Desistência do cliente/ não adaptação do cliente;
 - b) Mudança de residência de familiares próximos;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Alteração das condições físicas e/ ou psíquicas do cliente que condicionem a adequada prestação de serviços;
 - e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f) Violação grave das regras do regulamento Interno, quando ponham em causa, ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como a prestação dos mesmos;
 - g) Falecimento.
2. Para a denúncia do contrato pelos motivos descritos nas alíneas a) e b), deverá ser respeitado o prazo de comunicação prévia de 30 dias.
3. A suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços em SAD são da competência do Conselho de Administração da FNSCFVV, após audição prévia do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
4. O cliente ou seu responsável podem por sua iniciativa e a todo o momento por termo ao contrato de prestação de serviços em SAD por mera declaração de vontade dirigida ao Conselho de Administração, com antecedência mínima de 30 dias.
5. A decisão de suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços é notificada ao cliente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.
6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.
7. Após a suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços, os serviços administrativos promovem o pagamento da comparticipação familiar relativa ao mês em curso e das despesas por parte do cliente, apurando o saldo da respetiva cota corrente.
8. É realizada a devolução de bens e valores à guarda da instituição, caso se verifique, devendo para o efeito ambas as partes assinar o termo de devolução das mesmas.
9. No caso de falecimento, será comunicada à família para comparecer na instituição em tempo útil e proceder à realização do respetivo funeral.

Capítulo VIII

Sugestões e Reclamações

Artigo 59º

Sugestões e reclamações

1. Qualquer reclamação oral realizada sobre os colaboradores ou sobre os serviços prestados é encaminhada para o Diretor Técnico, o qual marcará uma reunião com a pessoa responsável pela reclamação, com o objetivo de esclarecer todas as dúvidas existentes.



2. Caso o reclamante não fique devidamente satisfeito com o esclarecimento prestado, e caso seja sua intenção, é-lhe fornecido o livro de reclamações onde poderá expor por escrito a sua reclamação.
3. Sempre que os clientes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões que podem ser expostas num impresso próprio existente na Secretaria.

Artigo 60º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a FNSCFVV, possui Livro de Reclamações físico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da instituição sempre que desejado.
2. A instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017 - LEGISLAÇÃO - DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição

Capítulo IX

Disposições Finais

Artigo 61º

Cooperação

A FNSCFVV privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da instituição, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas, escolas e ainda com os serviços da Segurança Social e da Saúde, bem como com autarquias locais.

Artigo 62º

Casos omissos e execução de normas

1. O Presente Regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Compete ao Conselho de Administração emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 63º

Resolução de diferendos

O foro da comarca de Águeda será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição, seus clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

Artigo 64º

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno será comunicada ao cliente e/ou representante legal, 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. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou familiar / representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 65º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 15/04/2024.
2. O Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração em: 22/02/2024.

Valongo do Vouga, 22 de Fevereiro de 2024

O Conselho de Administração

Fundação
Nossa Sra da Conceição
Freguesia de Valongo do Vouga

João de Deus (Brau)

Lbr 2.2.2016
[Handwritten signature]

Anexo 1

DECLARAÇÃO (cliente)

Eu, _____ (nome do cliente),
portador do CC/ B.I. n.º _____, e pelo contribuinte n.º _____, declaro que recebi
um exemplar do regulamento interno da resposta social de SAD da Fundação Nossa Senhora da
Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente
explicado pelo seu Diretor Técnico, ou por alguém por ele nomeado.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do
contrato de prestação de serviços da resposta social de SAD, que nesta data celebro com a Fundação
Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, com vista a ser acolhido naquele
supra referenciado equipamento.

Valongo do Vouga, _____ de _____ de 20 _____

(assinatura do cliente)

Documento anexo:

- Cópia do CC/BI e Contribuinte

Di. Dist.
Lb
Amf

Anexo 2

DECLARAÇÃO (família e/ou responsáveis)

Eu, _____ (nome do familiar e/ou responsável), portador do CC/ B.I. n.º _____, e pelo contribuinte n.º _____, na pessoa de responsável por _____, declaro que recebi um exemplar do regulamento interno da resposta social de SAD da Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo seu Diretor Técnico, ou por alguém por ele nomeado.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços da resposta social de SAD, que nesta data celebro com a Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, com vista ao meu familiar ser acolhido naquele supra referenciado equipamento.

Valongo do Vouga, ____ de _____ de 20__

(assinatura do Familiar Responsável)

Documento anexo:

- Cópia do BI e Contribuinte