



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por ASSOCIAÇÃO GOLTZ DE CARVALHO, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 03 de Outubro de 1998, sob a inscrição 12/99, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01 de julho de 2009, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário da Associação Goltz de Carvalho rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, aprovado por Despacho do Seis de 29 de Novembro de 1996, na Circular Normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014. Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 75/92 e na Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

1. 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 Serviço de Apoio Domiciliário da Associação Goltz de Carvalho;
- c) Promover a participação activa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão do SAD.

NORMA IV

Objectivos e destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário

1. Os objectivos do SAD são:

- a) Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
- b) Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

- c) Fomentar relações interpessoais entre o cliente e deste com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- d) Criar condições que permitam preservar a sociabilidade dos clientes e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
- e) Contribuir para um envelhecimento bem-sucedido, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento físico e/ou mental, através da promoção ou manutenção da autonomia (física e/ou mental) dos clientes;
- f) Contribuir para a manutenção do cliente na sua residência, evitando ou retardando a institucionalização.

2. São destinatários do SAD:

- a) Pessoas de 65 ou mais anos, cuja situação de dependência não lhe permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

NORMA V

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Distribuição de refeições;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupas (de uso pessoal e relativas à habitação);
- d) Higiene habitacional (arrumos e pequenas limpezas nas áreas utilizadas pelo cliente);
- e) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

2. Estes são considerados os quatro serviços indispensáveis à satisfação das necessidades básicas:

- a) O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades, mediante a ausência e/ou indisponibilidade familiar comprovada;
- b) Administração de medicação, sempre de acordo com prescrição médica entregue na Instituição, quando a hora da toma coincida com o serviço prestado ao domicílio;
- c) Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar/económica assim o justifique (por exemplo: compras, consultas e exames médicos);
- d) Aquisição de bens e serviços.

3. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza também Apoio Psicossocial sempre que necessário e requisitado. e Actividades de Animação Sociocultural que se encontram definidas no Plano Anual de Actividades. A prestação deste serviço refere-se à organização de actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade, designadamente em relação ao exterior, quando as situações



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

a isso o conduzam. Estas actividades incluem as que têm como objectivo melhorar a autonomia física e o treino da memória.

4. Relativamente ao serviço de alimentação, o SAD fornece refeições de dieta ou dietas especiais sempre que estas sejam justificadas com prescrição médica.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI Condições de Admissão

1. O SAD admite pessoas a partir dos 60 anos de idade, de ambos os sexos, na situação de pré reforma, reforma ou pensionistas. Poderão ainda ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, sócio económica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

NORMA VII Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do candidato e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
- d) Cartão de cliente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- e) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
- f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
- g) Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
- h) Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.

2. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Director(a) Técnico(a), disponível todos os dias, das 09.00 às 17.30 horas, e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.

3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura.

4. É efectuada uma visita domiciliária pela Equipa Técnica (Psicólogo(a) e Director(a) Técnico(a)) para elaborar o parecer técnico.

5. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação da Direcção da Instituição. Não havendo vaga, a pessoa fica inscrito em lista de espera.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

6. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente da Direção, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA VIII Critérios de Admissão

1. São critérios de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário da Associação Goltz de Carvalho:

- a)** Pessoas que, por ausência ou indisponibilidade da família, não podem assegurar os cuidados necessários aos idosos, deficientes ou pessoas em situação de grande dependência;
- b)** Pessoas em situação de isolamento social;
- c)** Pessoas em situação económico-financeira precária;
- d)** Pessoas em situação de abandono por parte da família;
- e)** Pessoas com incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- f)** Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
- g)** Necessidade expressa pelo cliente;
- h)** Conflito familiar/marginalização/exclusão;
- i)** Residência na área geográfica da resposta social;

NORMA IX Decisão de Admissão

- 1.** Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito a ficha de inscrição onde consta a situação global de saúde, a situação económica do cliente, o relatório social e a proposta do cálculo da participação familiar do(s) serviço(s).
- 2.** A decisão da prestação do serviço é da competência da Direção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação e parecer previamente realizado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).
- 3.** Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a), e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
- 4.** A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
- 5.** A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
- 6.** Será dado o conhecimento da decisão da Direção ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 15 dias.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

7. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA X Acolhimento de novos clientes

1. Antes da admissão, há uma reunião do(a) Director(a) Técnico(a) e Psicólogo(a). Nesta reunião define-se o Plano Individual de Cuidados de acordo com as necessidades e interesses demonstrados no acto da admissão e na visita domiciliária.
2. Na admissão, é realizada uma visita domiciliária onde se dá conhecimento da data de início do serviço. É também dado a conhecer o Plano Individual de Cuidados ao cliente, família e/ou representante, sendo-lhe dada a oportunidade de fazer ajustes de acordo com as suas necessidades e com a conveniência do serviço.
3. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação. É anexado uma fotocópia do Processo Individual do Cliente no domicílio do cliente para que possa ser consultado por si ou pela família e/ou representante onde conste:
 - a) Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo(a) Director(a) Técnico(a);
 - b) Registo de cada serviço prestado e respectiva data, rubricado pelo prestador do serviço;
 - c) Fotocópia do Relatório de Acolhimento Inicial;
 - d) Registo da avaliação semestral, rubricado pelo(a) Director(a) Técnico(a);
 - e) Fotocópias da documentação pessoal do cliente;
 - f) Contactos das pessoas a telefonar em casos de emergência;
 - g) Nome e contacto do(a) Director(a) Técnico(a) do SAD;
 - h) A medicação e a sua prescrição médica, caso seja necessária a sua administração à hora da refeição ou para casos de emergência;
 - i) As ementas de um período de 8 semanas.
4. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição.
5. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da Resposta Social de SAD ao cliente.
6. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter.

NORMA XI Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente, é guardado no gabinete da Direcção Técnica, respeitando as regras da confidencialidade, e contém os seguintes elementos:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data e início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

- f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autônoma;
- g) Programação de cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anômalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- l) Os documentos descritos na norma VII;
- m) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- n) Contrato de Prestação de Serviços;
- o) Plano Individual de Cuidados;
- p) Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
- q) Plano de Desenvolvimento Individual.

2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA XII **Listas de Espera**

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.

2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

NORMA XIII **Instalações**

1. A Associação Goltz de Carvalho está sediada na Rua Professora Salvadora, nº 4 – Buarcos, Figueira da Foz e as suas instalações são compostas por:

- a) Um gabinete técnico;
- b) Uma sala de atendimento ao cliente;
- c) Um gabinete para os colaboradores;
- d) Instalações sanitárias.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

- 1. O SAD presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, das 08.00 às 20.00 horas.**
- 2. Pode haver alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos institucionais, mas estas alterações serão sempre dadas a conhecer ao cliente, familiar ou representante, com a máxima antecedência possível.**
- 3. Em caso de necessidade de alterar a calendarização dos serviços por motivos imputáveis ao cliente, família e/ou representante, estes devem comunicar à Direcção Técnica com a maior brevidade possível para que, considerando-se os motivos válidos, se tente reagendar o serviço, desde que não haja impedimentos ou constrangimentos a nível institucional.**

NORMA XV

Pagamento da comparticipação familiar

- 1. O pagamento da comparticipação familiar é efectuado até ao dia 08 de cada mês, na sede da Instituição, que funciona das 09.00 às 18.00 horas.**
- 2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.**
- 3. No caso de atraso no pagamento da comparticipação familiar aplica-se, a taxa de juro de acordo com a lei em vigor.**

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações

- 1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.**
- 2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:**

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

2.1. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado.

2.2. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. A comparticipação familiar pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 40% a 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.

4. A comparticipação familiar para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente:

- a) Alimentação (incluindo uma refeição principal);
- b) Higiene pessoal;
- c) Higiene habitacional;
- d) Tratamento de roupas.

5. A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior implica uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do Serviço de Apoio Domiciliário, conforme tabela I, anexa a este Regulamento.

6. A prestação de outros serviços para além dos referidos no número 4 poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 70% do rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.

7. O valor da comparticipação familiar mínima é de 40% do rendimento *per capita* do agregado familiar.

8. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 não interpolados, haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da comparticipação familiar, em relação aos dias frequentados.

9. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificada e autorizada pela Direção da Instituição.

10. A comparticipação mensal é actualizada anualmente no mês de Fevereiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre factores de correcção da comparticipação familiar.

11. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

12. Agregado Familiar

12.1. Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

12.1.1. 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;

12.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por um período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

13. Rendimento do agregado familiar

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

- a) Do trabalho independente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Pensões sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

13.1.1. Para os 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.

13.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 6.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

13.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

13.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou pelo documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

13.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Rendimento Mínimo Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

13.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósito bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

13.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

13.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

14. Montante máximo da comparticipação familiar.

a) A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

b) Considera-se custo médio real do utente aquele que é 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 do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

15. Prova dos rendimentos e das despesas fixas.

15.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

15.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

15.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 8.1. , no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

NORMA XXII

Prova dos rendimentos e das despesas fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

a) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, a Instituição podem convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

b) A falta de entrega dos documentos a que se refere a alínea a) do ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

NORMA XVII

Refeições

1. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado, sendo a sua distribuição efectuada entre as 11h45 e o 12h30.

2. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, na Instituição, sendo também entregues ao cliente no domicílio, permitindo assim a sua consulta pelo cliente, família e/ou representante.

3. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direcção Técnica.

NORMA XVIII

Cuidados de Higiene e Conforto

1. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal que constam no Processo Individual que se encontra no domicílio do cliente.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

2. Para a realização dos cuidados de higiene pessoal ou banho, o cliente, família e/ou representante assegura que, à chegada das colaboradoras da Instituição a casa do cliente, estas tenham as condições (ambiente aquecido e água quente) e os produtos (bacias, gel de banho ou sabonete, champô, condicionador, toalhas, pomada, creme, fraldas, etc) necessários para efectuar o serviço.

NORMA XIX Assistência na Saúde

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o Serviço de Apoio Domiciliário assegura o serviço. As despesas com a aquisição da medicação e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do cliente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.

2. A administração de medicação ao cliente durante o tempo de permanência das colaboradoras no seu domicílio obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

3. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, exceptuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante.

4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação.

5. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do cliente na presença exclusiva de colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário, estas devem informar imediatamente a Diretora Técnica, que solicitará a presença de um médico ou do delegado de saúde, dando também de imediato conhecimento à família e/ou representante.

NORMA XX Saídas dos Clientes

1. Sempre que o cliente se ausente do domicílio no período da prestação do serviço:

a) Deve avisar sempre a Ajudante de Ação Direta do SAD das ausências programadas para que as colaboradoras do serviço não se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio;

b) Quando tal aconteça, o serviço só será remarcado se houver essa possibilidade, senão seguirá o Plano Individual de Cuidados;

c) As colaboradoras só se deslocarão ao domicílio do cliente na sua ausência com autorização expressa do mesmo.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

NORMA XXI

Actividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Actividades para o SAD, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.

NORMA XXII

Direcção Técnica e Colaboradores

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. A Direcção Técnica da Instituição é assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente à Licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, nos termos do art. 8º da Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

3. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Coordenadora e a Direcção da Instituição, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pela Direcção da Instituição.

5. Funções da Direcção Técnica no âmbito da Gestão:

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal, afectos a resposta social;

b) Cabe à Direcção Técnica 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) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

d) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;

e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

f) Participar nas reuniões da Direcção da Instituição quando solicitada para tratar de assuntos relativos ao funcionamento da resposta social;

g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;

h) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

- i) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;**
- j) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;**
- l) Colaborar com os recursos humanos na elaboração do mapa de férias e folgas do pessoal;**
- m) Elaborar o horário de trabalho de pessoal;**
- n) Reunir com a Direção periodicamente para dar conhecimento dos assuntos relativos a resposta social.**

6. Funções da Direcção Técnica no âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;**
- b) Estudar e propor a participação familiar do cliente de acordo com os critérios definidos;**
- c) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;**
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;**
- e) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade.**

7. Funções das Ajudantes de Acção Directa

- a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos clientes;**
- b) Distribuir as refeições aos clientes;**
- c) Recolha e entrega de roupa no domicílio dos clientes;**
- d) Proceder a higiene habitacional;**
- e) Acompanhar os clientes, nas suas deslocações a consultas em situações esporádicas;**
- f) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos clientes, sempre que solicitado;**
- g) Administrar a alimentação aos clientes dependentes ou a outros que se justifique;**
- h) Ter especial atenção com os clientes dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere ao posicionamento e/ou vigilância;**



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII Direitos dos Clientes

1. Constituem direitos dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;**
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;**
- c) Exigir qualidade nos serviços prestados;**
- d) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;**
- e) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;**
- f) Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente, junto da Direcção Técnica, quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;**
- g) Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;**
- h) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;**
- i) Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;**
- j) Usufruir dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;**
- l) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;**
- m) Ter uma cópia do Processo Individual do Cliente no seu domicílio;**
- n) Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.**

NORMA XXIV Deveres dos Clientes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da Associação Goltz de Carvalho de acordo com o estipulado neste Regulamento;**



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

- b) Pagar pontualmente, até ao dia oito de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;**
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;**
- d) Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;**
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);**
- f) Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;**
- g) Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;**
- h) Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;**
- i) Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque à Instituição;**
- j) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição;**
- l) Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.**

NORMA XXV Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;**
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;**
- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;**
- d) Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;**
- e) Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação da Direção;**
- f) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;**
- g) Gerir e priorizar a Lista de Espera;**



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

- h) Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;**
- i) Proceder à cobrança coerciva de dívidas;**
- j) Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente;**
- l) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, 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, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Associação Goltz de Carvalho.**

NORMA XXVI Deveres da Instituição

- 1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:**
- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;**
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;**
 - c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;**
 - d) Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;**
 - e) Possuir livro de reclamações;**
 - f) Manter os espaços limpos e asseados;**
 - g) Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;**
 - h) Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;**
 - i) Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;**
 - j) Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;**
 - l) Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;**
 - m) Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado família.**



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

NORMA XXVII

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

1. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente.

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.

2. São consideradas interrupções com direito a redução da comparticipação familiar na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.

3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.

4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XXIX

Contrato de Prestação de Serviços

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.

2. Os serviços a prestar, bem como a comparticipação familiar praticada, constam do respectivo contrato.

3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.

4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.

5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento Interno.

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação de contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

- a) Não adaptação do cliente;
- b) Mudança da resposta social;



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

- c) Mudança de residência;
- d) Insatisfação das necessidades do cliente;
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais,

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 20 dias.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:

- a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Haja o falecimento do cliente;
- c) Mudança de residência do cliente;
- d) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
- e) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- f) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição. A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais;
- g) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- h) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direcção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Serviço de Apoio Domiciliário da Associação Goltz de Carvalho possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Instituição, sempre que desejado.



<http://www.goltzcarvalho.com>

MISSÃO

Prestar um serviço personalizado, implementando soluções inovadoras, em todas as fases de vida da Pessoa Humana.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII Alterações ao Regulamento

1. Aquando da admissão, deverá ser fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

2. Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIV Integração de Lacunas

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

NORMA XXXV Entrada em Vigor

1. O presente regulamento foi aprovado pela Direcção no dia 29 de maio de 2015 e entra em vigor a partir de 01 de junho de 2015.

01 de Junho de 2015

A Direcção

Tabela I - Serviço de Apoio Domiciliário

Serviços Prestados no Serviço de Apoio Domiciliário	%
Higiene individual uma vez por dia	40
Higiene individual duas vezes por dia	40
Tratamento de roupa	40
Higiene habitacional	40
Serviço de Alimentação	40
Higiene individual uma vez por dia + Tratamento de roupa	40
Higiene individual duas vezes por dia + Tratamento de roupa	40
Higiene individual uma vez por dia + Serviço de Alimentação	40
Higiene individual duas vezes por dia + Serviço de Alimentação	50
Higiene individual uma vez por dia + Higiene habitacional	40
Higiene individual duas vezes por dia + Higiene habitacional	40
Tratamento de roupa + Higiene habitacional	40
Tratamento de roupa + Serviço de Alimentação	40
Higiene habitacional + Serviço de Alimentação	40
Tratamento de roupa + Higiene habitacional + Alimentação	40
Tratamento de roupa + Higiene habitacional + Higiene individual	40
Tratamento de roupa + Higiene individual + Alimentação	40
Higiene habitacional + Alimentação + Higiene individual	45
Tratamento de roupa + Higiene habitacional + Alimentação + Higiene individual	50
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana	45
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + Higiene individual - 1 vez dia	55
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + Higiene individual - 2 vezes dia	60
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + HI - 1 vez dia + HI fim de semana + TR + HH	65
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + HI - 2 vez dia + HI fim de semana + TR + HH	70
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + HI - 1 vez dia + HI fim de semana	65
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + HI - 2 vezes dia + HI fim de semana	70
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + HI - 1 vez dia + HI fim de semana + HH	65
Serviço de Alimentação + Serviço de Alimentação fim de semana + HI - 2 vez dia + HI fim de semana + TR	70