



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Âmbito de Aplicação

1. A Liga dos Amigos de Santo Estêvão (LASE), é uma Associação registada na Direção Geral de Segurança Social, como IPSS, sob o nº 77/92, em 21 de Outubro de 1991, publicado em DR nº 268, de 19 de Novembro de 1992. A LASE foi fundada com o objetivo principal de prestar apoio à população da freguesia de Santo Estêvão e áreas limítrofes. A Instituição encontra-se sediada na Rua Direita, nº 52, 6320-511 SANTO ESTEVÃO SBG, telemóvel 934115705, telefone 271 388 715, fax 271 388 902, E-mail: ligaamigossantoestevao@gmail.com, contribuinte 502514817.
2. A Liga dos Amigos de Santo Estêvão tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 19 de Dezembro de 1996, para a resposta de serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

Norma 1ª

Legislação aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:
 - a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho – Define critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS, I.P. e as IPSS's.
 - c) Portaria 38- 2013 de 30 de Janeiro;
 - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 2ª

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

PCB
VCL
Rodrig



Norma 3ª

Destinatários, objetivos, cuidados e serviços

1. São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
 - d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
 - f) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - g) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.



3. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes serviços:
- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou atividades da vida diária do utente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente.
 - b) Garantir ao utente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida.
 - c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do utente.
 - d) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.
 - e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
 - f) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia do utente.
4. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, na instituição.
 - f) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - g) Realização de atividades de motricidade, (fisioterapia) na instituição;
 - h) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - i) Apoio psicossocial;
5. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II – PROCESSO INSCRIÇÃO E ADMISSÃO

Norma 4ª

Condições de admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª.
- b) Ser natural ou residente na área de ação da instituição.
- c) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- d) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária.



Norma 5ª

Inscrição/Admissão

1. O pedido de inscrição deverá ser formulado pelo idoso ou por um representante que se responsabilize.
2. É preenchida uma ficha específica para o processo em questão, sob orientação da Direção Técnica;
3. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após a decisão da Direção e avaliação pela equipa técnica. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito na lista de espera.
4. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de direção técnica.
6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
7. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso, findo o qual é efetuada uma avaliação pelo Diretor Técnico e/ou técnicos envolvidos no processo, podendo então passar a definitiva;
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
9. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais.

Norma 6ª

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
2. Idosos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;
3. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
4. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
5. Ordem de inscrição na Instituição.



Realizado

Norma 7ª

Acolhimento de novos utentes

1. O Acolhimento dos Novos Uteses rege-se pelos seguintes critérios:
 - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expetativas do utente e das condições do domicílio
 - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como das pessoas que lhe estão próximas;
 - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - f) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - i) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - j) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Uteses;
 - k) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

Norma 8ª

Processo individual

1. O processo individual do utente deve conter os seguintes documentos:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de 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;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;



- g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário manterá atualizado o processo individual a que alude no número anterior deste artigo, efetuando para o efeito Visitas Domiciliárias.

CAPÍTULO III – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 9ª

Fornecimento e apoio nas refeições

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 10ª

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma 11ª

Atividades de animação e socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do técnico de animação sociocultural que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes 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 da Instituição.

Norma 12ª

Acompanhamento e transporte (consultas e exames)

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio



utente;

2. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou na Extensão de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 13ª

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 14ª

Administração de medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO

Norma 15ª

Direção Técnica

1. O SAD é dirigido por um Diretor Técnico que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento;
2. O Diretor Técnico deve ser substituído, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

Norma 16ª

Horários de funcionamento



1. O SAD funciona todos os dias úteis da semana, fins de semana e feriados, o horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 8h30h às 17:00h, sábados e feriados das 8h30h às 12:00h.

Norma 17ª

Comportamentos dos utentes/ familiares

1. É solicitado aos utentes e familiares que:
 - a) 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;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição;
 - c) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela não estejam incluídos;
 - d) Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respetivas ausências;
 - e) Cumpram e façam cumprir aos familiares as normas do presente regulamento.

Norma 18ª

Garantias dos Utesntes

1. Aos utentes em SAD é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

Norma 19ª

Cálculo rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de Rendimentos do Agregado Familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro



do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 20ª

Tabela de comparticipações

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

Serviços	Percentagens
Alimentação	35%
Higiene pessoal (1x/dia)	4%
Higiene habitacional	8%
Tratamento de roupas	8%
Fim-de-semana	2,5% (por serviço prestado)
Cuidados de saúde simples	2%
Assistência medicamentosa	2%
Transporte	2%
Acompanhamento ao exterior	2%
Cuidados de imagem	2%
Aquisição de bens e serviços	2%
Atividades de animação, lazer e cultura (Instituição, exterior ou domicílio)	5%

Nota: A comparticipação na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é determinada com a aplicação da percentagem máxima de 75% sobre o rendimento *per capita*.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 19ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro



[Handwritten signature]
Roberto

- documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 21ª

Montante de revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM SAD E REGRAS

Norma 22ª

Contrato

1. O SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.
4. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.
5. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência.



- b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente por, período superior a trinta dias, sem qualquer.
6. Podem as partes revogar o contrato quando nisso expressamente acordem.
 7. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
 8. A LASE reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
 9. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da Instituição.
 10. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da LASE, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Norma 23ª

Resolução por parte do utente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da LASE, com antecedência de 30 dias.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES

1. O utente deve ser respeitado, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticas, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalizações sociais.

Norma 24ª

Direitos dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São direitos dos utentes:
 - a) Aceder ao SAD por vontade própria;
 - b) Respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;



Redigido
[Signature]

- c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
 - c) Participação na organização da vida comunitária;
 - d) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
 - e) Usufruir de uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;
 - f) Apoio clínico, social e de reabilitação dos Técnicos de Saúde, dos Técnicos da Área Social e dos outros Técnicos da Instituição.
 - g) A opinar ou reclamar dos serviços, junto das hierarquias institucionais, verbalmente ou por escrito, sempre que se sintam lesados nos seus direitos;
 - h) Utilizar o Livro de Reclamações disponível na Resposta Social;
2. São direitos dos familiares/representante legal dos utentes:
- a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
 - b) Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
 - c) Participar nas ações promovidas pelo SAD destinadas às famílias dos residentes.

Norma 25ª

Deveres dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São deveres dos utentes:
- a) Tratar e respeitar com lealdade a Direção, os Técnicos, outros colaboradores de diferentes categorias profissionais, demais residentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
 - b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
 - c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Resposta Social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - d) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
 - e) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente do SAD por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
 - f) Compete ao cliente o pagamento atempado e regular dentro dos prazos indicados da mensalidade, bem como das despesas mensais atribuídas;
 - g) Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentações estabelecidas ou recomendadas.
2. São deveres dos Familiares/Representante Legal do utente:
- a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
 - b) Os familiares devem garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.



- c) Cooperar com o SAD na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.

CAPÍTULO VI – COLABORADORES

Norma 26ª

Quadro de Pessoal

1. O Quadro de Pessoal da Resposta Social SAD da Liga dos Amigos de Santo Estevão encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma 27ª

Deveres da Instituição para com os Colaboradores/Estagiários

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:
- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
 - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
 - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
 - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
 - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
 - f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
 - g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
 - h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
 - i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
 - j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
 - k) Quando a natureza da atividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

- l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
- m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
- n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 28ª

Deveres dos Colaboradores/Estagiários para com a Instituição

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
 - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
 - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
 - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
 - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
 - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
 - j) Cumprir o regulamento e normas internas.
2. O dever de obediência, a que se refere a alínea d) do número anterior, respeita tanto às ordens e instruções formalmente (por escrito) dadas pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Norma 29ª

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 utentes e representantes legais;



- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 30ª

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 utentes;
 - c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
 - e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
 - f) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO VIII - PARTICIPAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

Norma 31ª

Condições de inscrição

1. Constituem condições de inscrição no Voluntariado:
 - a) Ter idade superior a 15 anos;
 - b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efetivamente dar;
 - c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua ação com o outro;
 - d) Vocação;
 - e) Honestidade, sinceridade e interesse na ação;
 - f) Consciência das suas aptidões e limitações;
 - g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
 - h) Ter permanente o objetivo do voluntariado.

Norma 32ª

Direitos dos Voluntários

São direitos dos voluntários:

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;



Ass
Rodrig

- b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
- c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- d) Estabelecer com a LASE um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
- e) Ser ouvido na preparação das atividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua atividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.
- g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.

Norma 33ª

Deveres do Voluntário

1. São deveres dos voluntários:

- a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a atividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
- b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- c) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
- d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento da LASE;
- f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- h) Colaborar com a Direção, profissionais, técnicos e colegas da LASE;
- i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal.
- j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
- k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 34ª

Cooperação

- 1. A LASE privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente de SAD, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de



solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

Norma 35ª

Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da LASE.
2. Compete à Direção da LASE emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Norma 36ª

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado sempre que desejado pelos utentes, familiares e visitantes, devendo ser solicitado nos Serviços Administrativos
2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Direção Técnica onde poderão expor a reclamação, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões/reclamações, que podem ser depositadas na caixa de sugestões/reclamações existente na Instituição.

Norma 37ª

Vigência do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir à sua aprovação em reunião de direção.
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.

CAPÍTULO XI – APROVAÇÃO

Aprovado em reunião de Direção a 10 de Julho de 2019

*Prof. António O. J. -
proprietário* *Margarida Rodrigues*
Maria do Rosário Tavares Casiano