

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes



Regulamento Interno de Funcionamento

Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

ÍNDICE

ÍNDICE.....2

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS.....3

NORMA I- Âmbito de Aplicação3

NORMA II- Legislação Aplicável3

NORMA III- Conceito3

NORMA IV- Objetivos do Regulamento/Resposta Social4

NORMA V- Princípios.....4

NORMA VI- Destinatários4

NORMA VII- Cuidados e Serviços Prestados.....4

CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES5

NORMA VIII-Condições de Admissão5

NORMA XIX-Candidatura.....5

NORMA X- Critérios de Admissibilidade, Admissão e Priorização das Candidaturas5

NORMA XI- Admissão6

NORMA XII-Acolhimento dos Novos Clientes.....6

NORMA XIII- Processo Individual do Cliente7

NORMA XIV- Lista de Espera8

CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO8

NORMA XV- Instalações8

NORMA XVI- Horários de Funcionamento8

NORMA XVII- Pagamento da Mensalidade.....8

NORMA XVIII- Cálculo do rendimento per capita do agregado familiar e Tabela de Comparticipações9

NORMA XIX- Prova de rendimentos e despesas.....10

NORMA XX- Chave do Domicílio.....10

NORMA XXI- Regras Gerais de Funcionamento.....10

NORMA XXII- Refeições10

NORMA XXIII- Higiene Pessoal10

NORMA XXV - Deslocações.....10

NORMA XXVI- Saúde11

NORMA XXVII- Quadro de Pessoal11

NORMA XXVIII- Direção Técnica11

CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES.....11

NORMA XXIX- Direitos dos Clientes.....11

NORMA XXX- Deveres dos Clientes11

NORMA XXXI- Direitos dos Familiares, Tutores ou Representantes Legais dos Clientes12

NORMA XXXII- Deveres dos Familiares, Tutores ou Representantes Legais dos Clientes.....12

NORMA XXXIII- Direitos da ASCUDT, enquanto entidade gestora do SAD13

NORMA XXXIV- Deveres da ASCUDT, enquanto entidade gestora do SAD13

NORMA XXXV- Direitos dos Colaboradores.....13

NORMA XXXVI-Deveres dos Colaboradores14

NORMA XXXVII- Bens do Cliente14

NORMA XXXVIII- Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente14

NORMA XXXIX- Contrato de Prestação de Serviços.....14

NORMA XL- Cessação do contrato de prestação de serviços14

NORMA XLI - Óbito do Cliente.....15

NORMA XLII - Contato com Familiares, Responsável Legal ou Significativo15

NORMA XLIII- Situações de Emergência15

NORMA XLIV- Negligência e Maus Tratos.....15

NORMA XLV- Reclamações/Sugestões/Elogios15

NORMA XLVI- Ocorrências.....15

CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS.....16

NORMA XLVII- Alterações ao Regulamento.....16

NORMA XLVIII- Integração de Lacunas16

NORMA XLIX- Entrada em Vigor.....16

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I- Âmbito de Aplicação

A Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes, Instituição de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, designada por ASCUDT, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, em 01/01/2009 e revisto em 01/07/2015, pertencente à referida Instituição, juridicamente IPSS, rege-se no âmbito da política da qualidade por uma missão, visão, valores e normas aqui apresentadas.

O presente regulamento permite dar cumprimento aos objetivos da resposta social: Serviço de Apoio Domiciliário.

Missão

Apoiar a plena inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade na sociedade, prestando-lhes serviços promotores da sua qualidade de vida. Inclusão e cidadania sempre em construção!

Visão

1. Criação de sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional.
2. Implementação de serviços de apoio às pessoas com deficiência e incapacidade e na comunidade em geral.
3. Promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência e incapacidade, sendo uma referência a nível regional.
4. Integração dos nossos clientes a nível sociocultural, formativo e profissional.

Valores

1. Igualdade de Oportunidades social
2. Dignidade da Vida Humana
3. Responsabilidade Social
4. Confidencialidade
5. Cidadania Ativa
6. Privacidade
7. Integridade
8. Rigor.

NORMA II- Legislação Aplicável

A ASCUDT, prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro (aprova o Estatuto das IPSS);
- b) A Lei n.º 76/2015, de 28 de julho (1.ª alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro);
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho (regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS's e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social);
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro (aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário);
- e) Decreto-Lei n.º 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 respectivo regime contra-ordenacional);
- f) Contrato Coletivo de Trabalho entre a CNIS e a FNSTFPS;
- g) Circular n.º 4, de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS);
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016;
- j) Diplomas complementares;
- k) Segue ainda as orientações descritas no Manual de Gestão da Qualidade da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário do Instituto de Segurança Social, IP., no Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), e de acordo com o Referencial EQUASS, pelo qual a instituição é certificada.

NORMA III- Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e 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.

NORMA IV- Objetivos do Regulamento/Resposta Social

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa o cumprimento dos objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objecto de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA V- Princípios

O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário rege-se por um conjunto de princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade dos clientes.

NORMA VI- Destinatários

1. O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a indivíduos que:
 - a) Se encontrem em situação de dependência física e psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
 - b) Que a admissão seja da vontade do cliente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
 - d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);
 - e) Residir no concelho de Bragança.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário tem uma capacidade para 40 clientes de ambos os sexos e acordo de cooperação para 6.

NORMA VII- Cuidados e Serviços Prestados

1. O Serviço de Apoio Domiciliário deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços, abrangidos na mensalidade:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

Pode ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados dos clientes;
 - f) Apoio psicossocial;
 - g) Transporte;
 - h) Cuidados de imagem;
 - i) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - j) Atividades de animação, ocupacionais e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, e acompanhamento ao exterior.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza ainda outro tipo de serviços não abrangidos pela comparticipação base, e que devem ser pagos mediante a tabela em vigor, sempre que existam custos inerentes à realização das atividades:
 - a) Terapias (por exemplo: Fisioterapia; Psicomotricidade; Neuroestimulação; Arteterapia; Hipoterapia; Caninoterapia; Reiki; Massagens de Relaxamento; Terapia da Fala; Terapia Ocupacional e Sensorial;
 - b) Medicação (preparação e ou administração) e tratamentos médicos;
 - c) Roupa, calçado, fraldas, pensos higiénicos;
 - d) Ajudas técnicas, próteses, ortóteses;
 - e) Cremes, pomadas, artigos de higiene não fornecidos habitualmente aos clientes;
 - f) Bens alimentares por recomendação médica, não incluídos na ementa;
 - g) Todos os bens e/ou produtos não identificados que não sejam habitualmente fornecidos aos clientes;
 - h) Cuidados de imagem prestados por terceiros (cabeleireira, esteticista);
 - i) Transporte para atividades não previstas no PI, pagos ao quilómetro;

Os custos directos e indirectos, dos serviços identificados na alínea 2, ou de outros que eventualmente venham a ser criados, serão integralmente suportados pelos responsáveis, familiares ou significativos.

CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VIII-Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social as descritas na Norma VI, alínea 1.

NORMA XIX-Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o potencial cliente, ou seu representante, deverá fornecer todas as informações necessárias ao preenchimento da Ficha de Inscrição (suporte papel ou digital, acedida no site www.ascudt.org.pt), que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo ser feita prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - 1.1. Os dados necessários que constam no Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente/representante legal (com consentimento do titular na existência de fotocópia);
 - 1.2. Identificação do Número de Contribuinte do cliente/representante legal;
 - 1.3. Identificação do Número de Beneficiário da Segurança Social ou Pensionista do cliente/representante legal;
 - 1.4. Identificação do Número de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas;
 - 1.6. Relatório médico e psicossocial, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.7. Identificação do Médico Assistente e do respetivo Centro de Saúde;
 - 1.8. Fotocópia do atestado médico de Incapacidade Multiuso;
 - 1.9. Atestado médico, comprovando que o Cliente não sofre/sofre de doenças infetocontagiosas;
 - 1.10. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 - 1.11. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - 1.12. Comprovativo das despesas mensais fixas (consideram-se para efeito do valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única; o valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria água, luz e gás só em caso de acolhimento temporário; as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (caso existam));
 - 1.13. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

2. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano civil.
3. O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 09h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h00 junto da Diretora Técnica de SAD e/ou Gestora da Qualidade.
4. Por questões de organização e funcionalidade do serviço é preferível que o cliente ou o seu representante procedam à marcação prévia do atendimento/entrevista inicial.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos na alínea 1, deverão ser preenchidos e entregues, na Secretaria da Sede da ASCUDT, sita Avenida da Dinastia de Bragança nº 19, 5300-399 Bragança, ou enviados para o endereço digital geral@ascudt.org.pt.
6. 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.
7. Após a aprovação da Ficha de Inscrição e logo que haja vaga, a mesma tornar-se-á parte integrante do processo do Cliente.
8. Os dados da Ficha de Inscrição serão informatizados na plataforma QualityAlive e arquivados em Processo Individual.

NORMA X- Critérios de Admissibilidade, Admissão e Priorização das Candidaturas

1. O perfil do candidato a admitir deverá ser compatível com a vaga existente, de modo a promover a integração dos clientes na respectiva estrutura funcional. Na seleção dos futuros clientes, são estabelecidos os seguintes critérios de admissibilidade, designadamente:

Critérios	Sim	Não
Idade (preferencialmente indexada à idade de reforma vigente)		
Deficiência e incapacidade		
Situações de emergência social		
Concelho de Residência		

Regulamento Interno de Funcionamento, Serviço de Apoio Domiciliário

Situação socioeconómica (desfavorecida)		
Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário		

A organização poderá definir para os critérios atrás referidos uma matriz de ponderação e pontuação.

2. Na definição dos critérios de hierarquização dos candidatos, a ASCUDT, para além de ter presente os critérios de admissibilidade constantes na alinha anterior, identifica critérios que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhes uma ponderação de acordo com a prioridade social associada:

Critério	Pontuação (0-10 pontos)	Ponderação (0-1%)
Proximidade do local de habitação/residência	>16=2 pontos 11 a 15=5 pontos 6-10 kms=7 pontos 1-5 kms=10 pontos	0,05
Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social ou outra entidade pública competente	Entidades Públicas (competentes)=5 pontos Serviços da Segurança Social=10 pontos	0,1
Grau de dependência	60% a 69%=3 pontos 70% a 79%=6 pontos 80% a 89%=9 pontos =>90%=10 pontos	0,15
Pessoa economicamente e socialmente desfavorecida	>350€=7 pontos 250€ a 349€=8 pontos 150€ a 249€=9 pontos Até 149€=10 pontos	0,1
Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento, temporária ou definitivamente	Ausência de acolhimento temporário=5 pontos Ausência de acolhimento definitivo=10 pontos	0,2
Adequação da resposta às necessidades e expetativas do cliente	Adequação às necessidades=5 pontos Adequação às expetativas=5 pontos Adequação às necessidades e expetativas=10 pontos	0,3
Familiar direto de cliente	2º grau=5 pontos 1º grau=10 pontos	0,12

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente.

3. Relativamente aos candidatos cotados com a mesma ponderação, são definidos os seguintes critérios de desempate:
- Antiguidade da Inscrição em Lista de Espera;
 - Antiguidade da Inscrição do cliente como Associado da Instituição.
4. Os candidatos são retirados da lista de espera (informados da decisão):
- Caso o candidato/familiar/significativo não manifestar interesse em renovar a permanência em lista de espera (atualizada anualmente);
 - Caso informe por escrito do não interesse em permanecer em lista de espera;
 - Falecimento do candidato;
 - Alteração dos dados pessoais que permitam a inserção na lista de espera;
 - Alterações das condições de enquadramento institucional.

NORMA XI- Admissão

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica de SAD a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter á decisão da entidade competente (Direção da ASCUDT).
- Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
- Tendo em vista, promover a participação na vida da Instituição, é sugerido ao representante legal do cliente, a sua inscrição como associado.
- No ato da admissão, o cliente terá de proceder ao pagamento da mensalidade que lhe corresponde.

NORMA XII-Acolhimento dos Novos Clientes

- O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço e tem como objetivo aprofundar e complementar alguns aspectos da avaliação diagnóstica, de forma a completar ou alterar, se necessário, a respetiva ficha de avaliação. Nesse sentido:
 - Não deve ter uma duração superior a trinta dias úteis, devendo dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo;
 - No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) responsável pela integração do cliente na resposta social, procedendo à apresentação da equipa, as instalações, os restantes clientes, serviços, atividades, etc.

Regulamento Interno de Funcionamento, Serviço de Apoio Domiciliário

- 1.1. No decorrer deste acompanhamento, o responsável pelo acolhimento deve avaliar as reações do cliente e prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
- 1.2. A responsável pela qualidade deverá evidenciar a importância da participação dos familiares/significativos do cliente nas atividades a desenvolver pela instituição, apresentar o regulamento interno (regras de funcionamento, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço), termo de aceitação, consentimento informado, mecanismos de participação na ASCUDT (p.e., sistema de apresentação de sugestões e reclamações) e contrato de prestação de serviços.
- 1.3. Deve ser realizado o inventário dos bens do cliente (p.e., objetos pessoais, de higiene pessoal, entre outros), fornecidos pelo cliente e/ou familiares/significativos e acordados na contratualização, procedendo à sua inserção na Plataforma Informática QualityAlive.
- 1.4. Todos os bens são codificados com etiquetas próprias (adquiridas pela Instituição, contudo o pagamento é a cargo do cliente e/ou responsável).
- 1.5. A Instituição não se responsabiliza por qualquer pertence cuja saída não é devidamente comunicada.
- 1.6. O cliente deverá realizar a avaliação multidisciplinar e sua posterior integração, por parte da equipa técnica.
- 1.7. Realizar-se-ão, nesse período, reuniões interdisciplinares para avaliar e definir as estratégias mais adequadas para que o processo seja bem-sucedido.
- 1.8. Durante este período, o cliente será sujeito a um processo de integração em estreita cooperação com a família, tutor ou representante legal. Nos casos em que se justifique, a integração será feita em cooperação com a entidade de onde tiver vindo o cliente.
- 1.9. O programa de acolhimento é avaliado dentro da data prevista, com redacção de relatório, ou antes, caso se verifiquem situações de inadaptação por parte do cliente. No término deste período, o cliente deve identificar os colaboradores de referência, são planeados os cuidados individuais e procede-se à elaboração do seu plano individual.

NORMA XIII- Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição, à qual é atribuído um número.
 - a) Deverão fazer parte deste processo (físico e/ou digital) que acompanha o cliente ao longo da sua relação com a Resposta Social, os seguintes documentos:
 - b) Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
 - c) Ficha de Inscrição/Avaliação Inicial de Requisitos;
 - d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - e) Contrato;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro);
 - g) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (p.e. declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
 - h) Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
 - i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - j) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
 - k) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios médicos;
 - l) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - m) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - n) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente;
 - o) Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
 - p) Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;
 - q) Plano de Cuidados Individual;
 - r) Mapa de medicação (se aplicável);
 - s) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades (p.e., livro/folhas de registo);
 - t) Registos das ocorrências de situações anómalas (p.e., livro/folhas de registo);
 - u) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, p.e., documento de rescisão do contrato, ou outros;
 - v) Declaração de entrega do Regulamento Interno de Funcionamento/Consentimento Informado/Manual de Acolhimento;
 - w) Declaração assinada pelo responsável do cliente, autorizando a captação de imagens;
 - x) Outros, considerados relevantes.
2. A Instituição divide este processo, encontrando-se parte da informação informatizada e outra em Processo físico, que contempla uma série de separadores:
 - a) Separador Candidatura;

- b) Separador Admissão e Acolhimento;
 - c) Separador Projeto Individual;
 - d) Separador Cuidados Pessoais e de Saúde;
 - e) Separador Relatórios Médicos e Terapêuticos;
 - f) Separador Ocorrências;
3. O processo individual é de acesso restrito, podendo ser consultado pelo próprio cliente, familiar responsável e pelo respetivo técnico, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contida.
 4. Cada processo individual tende a ser atualizado pelo menos trimestralmente.
 5. Para além do Processo Individual do cliente, existirá ainda na estrutura, um processo de saúde autónomo, constituído por documentos de identificação, mapa de medicação, dados médicos-enfermagem, informações de saúde e outras relevantes (gabinete de enfermagem).

NORMA XIV- Lista de Espera

1. Sempre que for efectuada a inscrição de potenciais clientes desta resposta, o mesmo deverá integrar a "Lista de Espera" ordenada por data, a qual deverá conter a Ficha de Inscrição.
2. A lista de espera não confere qualquer direito, nem expectativa, numa ordem de prioridade de inscrição, por se encontrar inscrito nesta resposta social.
3. Anualmente é efetuada uma consulta a todos os inscritos na Lista de Espera, visando aferir o interesse na sua permanência, retirando desta aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta em outra Estrutura, ou não pretenderem continuar a fazer parte desta.
4. Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto.
5. Quando o cliente e/ou significativos informa(m) que não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, a Instituição procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e à atualização da lista.
6. Logo que seja aberta uma vaga ou que a mesma esteja para abrir, são contactados os clientes, familiares, tutores ou representantes legais, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XV- Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Avenida da Dinastia de Bragança Nº 19, 5300-399, Bragança e as suas instalações são compostas por:

Zona de Serviços	Designação	Número
Área Social	Sala de convívio	1
	Receção/secretaria	1
Área de Serviços	Vestiários Femininos/masculinos	2
	WC Femininos/Masculinos	2
	Sala de Pessoal	
	Cozinha	1
	Despensa	1
	Sala de Frios	1
	Sala vasilhame/lixos	1
	Gabinete Encarregado	1
	Sala de sujos	1
	Sala de arrumos	1
	Lavandaria	1
Capacidade = 40		

NORMA XVI- Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona dias por semana, entre as 9h00m e as 20h00m.

NORMA XVII- Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia dez de cada mês, no seguinte período: das 9h30m às 12h30m e das 14h00m às 18h00m, de segunda a sexta-feira, na Secretaria da ASCUDT, em dinheiro, cheque ou por transferência bancária.

2. O pagamento em atraso da mensalidade, por parte do cliente, implica o pagamento acrescido de uma coima percentual, dependendo do período de atraso:
 - a) Atraso de 5 dias úteis – coima de 25% do valor da mensalidade;
 - b) Atraso de 6 a 10 dias úteis – coima de 50%;
 - c) Atraso de 10 a 20 dias úteis – coima de 75%.
 - d) O não pagamento da mensalidade/comparticipação após um mês, atribui o direito à ASCUDT de não permitir a continuidade da permanência do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado no período imediatamente anterior à sua realização.
4. Se por qualquer circunstância, nomeadamente em situação de morte, o cliente usufruir do serviço para além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, este e/ou o seu familiar, tutor ou responsável legal incorre na obrigação de pagar 25% da mensalidade.
5. Independentemente das medidas adotadas referidas nas alíneas anterior, a ASCUDT reserva-se ao direito de recorrer a vias judiciais para ressarcimento de débitos.

NORMA XVIII- Cálculo do rendimento per capita do agregado familiar e Tabela de Comparticipações

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 e o Anexo da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, 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

2. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente 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.
3. Considera-se custo médio real do cliente, 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 clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
5. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
6. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a ASCUDT proceder à revisão da respetiva comparticipação.
7. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 7 dias	Percentagem a aplicar
2 serviços	30%
3 serviços	45%
4 serviços	60%
5 serviços	75%

8. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será enviada uma carta com a informação, bem como a data de alteração da mesma.
9. As pensões serão atualizadas todos os anos em harmonia com a legislação em vigor.
10. Quando solicitada a documentação sobre os rendimentos mensais atualizados para a determinação da mensalidade final, no prazo previsto, pode a mesma vir a ser revista ou retificada, com a entrega daqueles documentos posteriormente.
11. Na falta de pagamento da mensalidade, por um período superior a 60 (sessenta) dias, a instituição poderá suspender a prestação do serviço ao cliente até regularização daquelas, após uma análise individual do caso.
12. Quando necessário, poderá haver lugar ao pagamento de Atividades Socioculturais, Gimnodesportivas ou Lúdicas e Recreativas, promovidas pela ASCUDT, quando esta as não puder suportar e sejam excecionais ao Plano de Atividades Anual, ou seja, o Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo cliente mediante preçário devidamente definido.
13. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação até ao custo real por cliente, verificado no ano transato.

NORMA XIX- Prova de rendimentos e despesas

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, como a Declaração de IMI e Declaração das contas de depósito a prazo.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências adequadas, considera-se, como comparticipação familiar máxima, o custo médio da resposta social referente ao ano anterior.
3. A falta de entrega dos documentos referidos no ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima familiar.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. As falsas declarações, para além das consequências legalmente previstas, determinam, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de alojamento por parte da ASCUDT, a suspensão do serviço até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas e a perda do direito ao serviço durante um período de 24 meses após o conhecimento do facto.

NORMA XX- Chave do Domicílio

1. Prevê-se a guarda de chaves dos domicílios, a pedido do cliente, para uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao cliente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço;
2. Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pela ASCUDT;
3. A chave do domicílio do cliente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao cliente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo cliente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

NORMA XXI- Regras Gerais de Funcionamento

1. Os clientes e/ou o seu responsável, devem comunicar antecipadamente sempre que haja ausência do domicílio;
2. Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio, o técnico responsável pelo SAD, contactará o responsável pelo cliente para dar o devido acompanhamento.

NORMA XXII- Refeições

1. O Serviço de Apoio Domiciliário fornece o número de refeições acordadas (almoço e/ou jantar) com o cliente.
2. A alimentação será a mais adequada possível ao estado de saúde do cliente e de acordo com a prescrição médica sempre que exista.
3. O período de distribuição da refeição será de segunda a domingos, entre as 12h00m e as 13h00m e as 19h00m e as 20h00m.
4. As refeições são transportadas em caixas térmicas que são deixadas no domicílio do cliente e recolhidas no dia seguinte.
5. É entregue uma cópia do mapa mensal de ementas ao cliente, antecipadamente.

NORMA XXIII- Higiene Pessoal

1. A higiene pessoal é realizada diariamente, entre as 08h00m e as 20h00m, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica e o previsto no seu Plano de Cuidados Individuais.

NORMA XXIV- Higienização Habitacional e Tratamento de Roupas

1. A limpeza, higienização e arrumo da habitação é efetuada uma vez por semana, em horário a acordar com o cliente, sendo os encargos da aquisição dos materiais e produtos da responsabilidade do próprio e/ou dos seus familiares, representante legal ou significativos.
2. O tratamento de roupas, lavagem, secagem e passagem a ferro, é realizado uma vez por semana na habitação do cliente, em horário a acordar, sendo os encargos da aquisição dos produtos de lavagem da responsabilidade do próprio e/ou dos seus familiares, representante legal ou significativos.
3. Quando o cliente não tiver condições, nem materiais adequados ao tratamento da roupa, esta será tratada na lavandaria da instituição e posteriormente entregue no domicílio do cliente.

NORMA XXV - Deslocações

1. A deslocação dos Colaboradores da ASCUDT ao domicílio do cliente é feita única e exclusivamente em viatura da ASCUDT afeta ao serviço.

Regulamento Interno de Funcionamento, Serviço de Apoio Domiciliário

2. O plano de deslocação é elaborado de forma a ter em conta a sua melhor sequência, poupando esforços e tempo, sem prejuízo do atendimento prioritário dos casos mais urgentes.

NORMA XXVI- Saúde

1. Só se efetua administração de medicação a clientes que possuam indicações expressas para tal, acompanhados de guia terapêutico e posologia médica assinada.
2. Esta situação só se verifica em casos expressos de falta ou inexistência de suporte familiar, ou de apoio ao cliente, após confirmada a incapacidade de realização desta tarefa.
3. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de emergência médica seguem os procedimentos estabelecidos pelo SGQ (Sistema de Gestão de Qualidade).
4. A equipa de enfermagem só se responsabiliza pela medicação guardada no gabinete de enfermagem, nunca na que está na posse dos clientes ou a que é adquirida no exterior.

NORMA XXVII- Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta Resposta Social encontra-se afixado no placar da receção, contendo a indicação da categoria funcional, habilitações académicas, número e percentagem de afetação, em conformidade com a legislação em vigor.

NORMA XXVIII- Direção Técnica

1. À Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete dirigir o SAD, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
2. A designação da Direção Técnica encontra-se afixada em local bem visível e compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, preferencialmente com experiência profissional ou formação na área da deficiência.

CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES**NORMA XXIX- Direitos dos Clientes**

São direitos dos Clientes:

1. A prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psíquico, emocional e de qualidade de vida;
2. O tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal;
3. O respeito pela sua intimidade e privacidade;
4. A confidencialidade dos seus dados pessoais, constantes do seu processo pessoal;
5. O apoio dos colaboradores a assegurarem o desenvolvimento adequado do cliente;
6. A toma de refeições: almoço;
7. A confidencialidade dos seus dados pessoais, constantes do seu processo individual;
8. A qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
9. Ser ouvido antes de tomada qualquer decisão que lhe diga respeito;
10. A um seguro de acidentes pessoais, relativamente às atividades lúdicas, recreativas, desportivas e culturais que a ASCUDT promova;
11. A formulação de sugestões ou de reclamações à Direção;
12. Os dados pessoais dos clientes serão tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade. Estes dados apenas serão tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta;
13. Os dados pessoais tratados, apenas serão divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais e com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do cliente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.

NORMA XXX- Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Manter com os demais clientes, colaboradores e representantes da instituição relações de cordialidade, respeito e correção;

Regulamento Interno de Funcionamento, Serviço de Apoio Domiciliário

2. Ser leal para com os colaboradores, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações ou durante a realização de outras atividades que a ASCUDT promova;
3. Cumprir atentamente as indicações de segurança e higiene que lhe forem dadas no âmbito da prestação de serviços da resposta social, sempre que possível;
4. Participar e realizar as atividades lúdicas, desportivas e culturais com zelo e sentido de responsabilidade;
5. Atender, sempre que possível, às regras de higiene e saúde estabelecidas pelo seu Médico e aconselhadas pelos Colaboradores aquando da prestação de serviços da resposta social;
6. Estar vestido com o fato de treino e calçado com os ténis, 5 minutos antes do início das atividades desportivas, sempre que tenha autonomia para tal;
7. Manter os telemóveis desligados durante as atividades complementares;
8. Ser assíduo e pontual, justificando os atrasos e as faltas, nos termos do presente regulamento;
9. Dar contributo para a melhoria do funcionamento da resposta social, apresentando sugestões e propostas de melhoria;
10. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida aos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.

NORMA XXXI- Direitos dos Familiares, Tutores ou Representantes Legais dos Clientes

Os familiares, tutores ou representantes legais dos clientes têm direito:

1. Conhecer o Regulamento Interno;
2. A contactar pessoal ou telefonicamente a Instituição, dentro das cláusulas estipuladas;
3. A avaliar a prestação dos serviços e cuidados de vida do seu familiar-cliente;
4. Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o seu familiar-cliente;
5. A exigir que seja respeitada a intimidade e privacidade do seu familiar-cliente;
6. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a Resposta Social frequentada pelo seu familiar-cliente e/ou sobre quaisquer dúvidas;
7. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;
8. Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao Plano de Atividades Anual;
9. Ser informado acerca do desenvolvimento do seu familiar-cliente;
10. Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
11. Autorizar ou recusar a participação do seu familiar-cliente em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;
12. Sugerir e reclamar dos serviços prestados, verbalmente ou por escrito;
13. Os dados pessoais dos familiares serão tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade. Estes dados apenas serão tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta;
14. Os dados pessoais tratados, apenas serão divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais e com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do cliente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.

NORMA XXXII- Deveres dos Familiares, Tutores ou Representantes Legais dos Clientes

Os familiares, tutores ou representantes legais dos clientes têm o dever de:

1. Colaborar com a equipa da Resposta Social na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido e contratualizado;
2. Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos acerca do seu familiar-cliente, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares, etc.;
3. Participar nas reuniões nas quais seja convocado;
4. Avisar, atempadamente, as faltas do seu familiar-cliente;
5. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto;
6. Fornecer todos os elementos necessários para o cálculo da mensalidade;
7. Pagar a mensalidade dentro do prazo estabelecido;
8. Cumprir todas as normas do Regulamento Interno da Resposta Social;
9. Em situações de emergência médica, comparecer, o mais rapidamente possível, nos serviços de urgência tendo em vista o acompanhamento do representado;
10. Fornecer ou suportar os custos definidos na alínea 2 da Norma VII;
11. Avisar a instituição de qualquer alteração dos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.

NORMA XXXIII- Direitos da ASCUDT, enquanto entidade gestora do SAD

1. Serem tratados com respeito e dignidade: dirigentes, colaboradores e todos os que entrem em relação com a Instituição;
2. Fazer cumprir o que foi acordado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
3. Receber atempadamente a comparticipação acordada;
4. Ver respeitado e preservado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários á comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente, familiar e/ou representante legal;
6. Suspender este serviço, sempre que os clientes, familiares e/ou representantes legais, de forma grave ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços e/ou imagem da própria Instituição;
7. Aprovar o presente regulamento interno;
8. Aprovar ou reprovar o plano de funcionamento elaborado pela Direção Técnica coadjuvada pelos colaboradores, justificando a sua posição;
9. Ser mantida a par de todas as atividades da Resposta Social;
10. Poder apresentar propostas no sentido de melhorar a atividade da Resposta Social;
11. Tratar os dados de todos os seus colaboradores, clientes e respetivos familiares, com sigilo e confidencialmente, não os divulgando por qualquer meio;
12. Vedar a captação da imagem dos colaboradores, clientes e respetivos familiares que se relacionem com a Instituição;
13. Promover atividades de que poderão beneficiar os seus associados.

NORMA XXXIV- Deveres da ASCUDT, enquanto entidade gestora do SAD

São deveres da ASCUDT:

1. Respeitar a vontade dos clientes e assegurar a prestação de serviços e contribuir para o seu bem-estar e satisfação pessoal;
2. Selecionar os clientes que reúnam as condições para o exercício das atividades ocupacionais, formativas, educativas, sócio-profissionais, lúdicas, recreativas ou culturais;
3. Celebrar e fazer vigorar anualmente as apólices de seguro relativas a acidentes no decurso de atividades, viaturas, grupo de clientes, equipamentos e materiais;
4. Prestar todo o apoio necessário aos colaboradores para a prossecução dos objetivos que regem a Resposta Social e o desenvolvimento das atividades propostas, designadamente, através da indicação de um representante, que estabelece regularmente ligação com os colaboradores;
5. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, de forma a responder às necessidades e expectativas do cliente e restantes partes interessadas;
6. Proporcionar o acompanhamento a cada cliente;
7. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
8. Assegurar o normal funcionamento da Resposta Social;
9. Comprometer-se a tratar todos os dados dos seus clientes e familiares em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados. A captação e divulgação da imagem dos seus clientes (e familiares) serão feitas sempre mediante prévio consentimento do titular dos dados, para fins exclusivamente institucionais;
10. Condicionar as autorizações para a utilização em específicas finalidades dos cartões de cidadão ou passaporte dos clientes ou seus familiares, não retendo os documentos;
11. Garantir que todos os colaboradores ou terceiros que entrem em relação com a Instituição estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais;
12. Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento Interno e toda a legislação prevista para o sector.

NORMA XXXV- Direitos dos Colaboradores

Os colaboradores têm o direito a:

1. A todos os direitos contemplados pela legislação laboral, nomeadamente os direitos concedidos especificamente pelo acordo da CNIS, previstos no BTE correspondente;
2. À compensação de horas de serviço extraordinário realizado por dia(s) de descanso;
3. A poderem trocar o período de férias com o consentimento da Direção;
4. A serem pagos por despesas em deslocações e alimentação quando realizam serviço externo;
5. A poderem compensar as horas de serviço extraordinário, por igual período de tempo, no caso de participarem em atividades extras, como colónias de férias, comemorações, galas, jantares e ceias temáticas, como a celebração do Natal e o dia da ASCUDT;

6. Ao dia de aniversário, como dia de descanso, remunerado e com subsídio de alimentação pagos, uma massagem AntiStress e serviço de cabeleireiro gratuitos, quando o Colaborador tenha avaliação de desempenho positiva e nenhum incidente crítico negativo.

NORMA XXXVI-Deveres dos Colaboradores

Os colaboradores têm o dever de:

1. Zelar pelo bom desenvolvimento das atividades desenvolvidas;
2. Contribuir para a difusão, sustentabilidade e boa imagem da ASCUDT;
3. Cumprir os horários estabelecidos neste regulamento;
4. Promover atividades com os clientes;
5. Prestar apoio, assistência e serviço de alimentação, higiene pessoal e de saúde aos clientes, higiene habitacional, e tratamento de roupas;
6. Respeitar os Estatutos, Regulamentos e demais diretrizes da ASCUDT;
7. Acatar as decisões dos diversos órgãos estatutários competentes;
8. Respeitar os clientes e seus familiares, tutores ou representantes legais; colaboradores e corpo constitutivo da ASCUDT;
9. Sigilo sobre todas as informações, know how, comunicações, atividades e técnicas desenvolvidas no seio da instituição ou obtidas em consequência da prestação da sua atividade na ASCUDT.

NORMA XXXVII- Bens do Cliente

Os bens do cliente são todos os bens que se encontram no domicílio do cliente, cuja responsabilidade é unicamente sua.

NORMA XXXVIII- Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ocorrer por:
 - 1.1. Iniciativa do cliente/familiar ou do representante legal, em situações de doença, hospitalização, férias, outras razões de natureza transitória relacionadas com a integração social e familiar do cliente;
 - 1.2. Por iniciativa da IPSS por situações imponderáveis, alheias à sua vontade, nomeadamente calamidade natural ou razões de saúde pública.
2. Se a frequência da prestação da Resposta Social for interrompida por um período superior a 4 meses, o contrato de prestação de serviços será submetido à apreciação e decisão da Direção da ASCUDT.
3. A ASCUDT poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, se o agravamento das condições físicas e psíquicas do cliente implicarem a sua saída para estruturas mais adequadas à sua situação.
4. A interrupção da frequência deve ser comunicada pelas partes, assim que se tenha conhecimento que a mesma ocorra ou se preveja que vá ocorrer.

NORMA XXXIX- Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente, por um ano, renovável por igual período.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares, tutor ou representante legal, devem manifestar integral adesão.
4. O contrato de prestação de serviços será efetuado em duplicado, sendo um para o cliente e outro para o processo individual do cliente na instituição.
5. Qualquer alteração ao contrato é efectuada uma adenda por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XL- Cessação do contrato de prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
 - 1.1. Iniciativa do cliente/familiar ou representante legal: mudança de residência; local de trabalho; enquadramento em resposta social mais ajustada ao cliente; facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do cliente.
 1. Iniciativa da ASCUDT: morte do cliente; em caso de faltas injustificadas por um período superior a sessenta dias; não pagamento reiterado da mensalidade; não cumprimento dos planos de regularização de débitos; sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento; e 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.
2. Por outras circunstâncias avaliadas. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação é da competência da Direção da ASCUDT, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e/ou familiar, tutor ou representante legal, devendo ser-lhes notificada posteriormente por escrito.

Regulamento Interno de Funcionamento, Serviço de Apoio Domiciliário

3. Uma vez tomada a decisão, o cliente poderá cessar o contrato de prestação do SAD, com a antecedência de 30 dias úteis.
4. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

NORMA XLI - Óbito do Cliente

1. No caso em que ocorra um óbito, na presença dos Colaboradores do SAD, deverá ser informado, de imediato, o responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário e o responsável pelo cliente, devendo ser providenciada a presença de um médico para confirmar o óbito ou a transferência do cliente para o hospital.
2. Os Colaboradores do SAD devem permanecer no domicílio do cliente até que se apresente alguém responsável pelo decurso da situação.

NORMA XLII - Contato com Familiares, Responsável Legal ou Significativo

1. No domicílio do cliente deve haver um registo dos nomes de pessoas e entidades a contactar em caso de emergência.
2. Os familiares, representante legal ou significativos mais próximos dos clientes serão contactados quando se justificar, por motivos de inadaptação, por manifestação do cliente, por problemas de saúde ou falecimento, etc.

NORMA XLIII- Situações de Emergência

1. Os colaboradores da ASCUDT perante situações de emergência deverão sempre, em primeiro lugar, contactar os socorros, as autoridades competentes e o superior hierárquico:
 - a) Em caso de incêndio, inundação, enclausuramento, etc, - Bombeiros - 273 300 210
 - b) Em caso de doença - Centro de Saúde - 273 381 423 ou Hospital - 273 310 800
 - c) Em caso de assalto, arrombamentos, ameaças ou descatos – PSP - 273 303 412
 - d) Em caso de acidente ou doença súbita – SOS- 112
2. Os colaboradores em situação de emergência deverão manter a calma e atuarem de acordo com o prescrito no plano de emergência da Resposta Social.

NORMA XLIV- Negligência e Maus Tratos

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na Instituição, para a prevenção de abusos, negligência e maus tratos.
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à Direção Técnica de SAD que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos legais adequados a cada situação.

NORMA XLV- Reclamações/Sugestões/Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Resposta Social possui livro de reclamações, em suporte físico e em suporte digital, que poderá ser solicitado junto da secretaria da ASCUDT ao colaborador responsável pela mesma, sempre que desejado ou através de suporte eletrónico divulgado no site institucional www.ascudt.org.pt.
2. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para a receção, classificação, registo e encaminhamento das reclamações, sugestões e elogios no âmbito dos serviços prestados pela Instituição, bem como a respetiva análise, tratamento e implementação de eventuais ações de melhoria e o envio da resposta ao reclamante ou a quem apresentou sugestão/elogio.
3. A receção de uma reclamação, sugestão e elogio pode ser feita por fax, email, telefone, correio, e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito. Existe em todas as respostas sociais/serviços da instituição em local visível e disponível a quem frequenta/visita as instalações, uma caixa fechada que permite a participação, das diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea, garantindo-se a confidencialidade da informação.
4. Poderá ainda recorrer ao site da instituição para reclamar, sugerir ou elogiar, através do endereço www.ascudt.org.pt.
5. Anualmente é aplicado um questionário de avaliação do grau de satisfação, necessidades e expectativas aos clientes/familiares responsáveis, que após ser submetido a tratamento, serão divulgados os resultados e traçadas ações de melhoria.

NORMA XLVI- Ocorrências

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da ASCUDT, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para registo, classificação, acompanhamento das ocorrências no âmbito dos serviços prestados pela Instituição, bem como a respetiva análise, gestão de não conformidade e a sua correção ou eventuais ações preventivas ou de melhoria.

CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVII- Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de Serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
3. A Direção da ASCUDT, bem como os colaboradores deverão informar e acordar com os seus clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias úteis relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
4. As alterações ao presente regulamento que decorram de alterações legislativas, serão, de imediato, introduzidas e delas dado conhecimento aos clientes, familiares, seus tutores ou representantes legais, assim como será realizada a sua comunicação ao técnico da resposta social do Centro Distrital da Segurança Social de Bragança.

NORMA XLVIII- Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ASCUDT, tendo em consideração as disposições legais vigentes sobre a matéria e com o parecer técnico e da Direção.

NORMA XLIX- Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 05 de julho de 2019.

Bragança, 05 de junho de 2019

