




# REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 7 DIAS

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL  
ALTO DE SANTO AMARO, CASAL DA ROCHA  
2565-785 TURCIFAL

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

## Índice

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO I – Disposições Gerais.....                 | 5  |
| NORMA I.....   | 5  |
| Âmbito de Aplicação .....                            | 5  |
| NORMA II.....  | 5  |
| Legislação Aplicável.....                            | 5  |
| NORMA III.....                                       | 5  |
| Objetivos do Regulamento.....                        | 5  |
| NORMA IV .....                                       | 5  |
| Definição .....                                      | 5  |
| NORMA V .....  | 6  |
| Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário .....     | 6  |
| NORMA VI .....                                       | 6  |
| Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....   | 6  |
| NORMA VII .....                                      | 7  |
| Capacidade .....                                     | 7  |
| CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES ..... | 8  |
| NORMA VIII .....                                     | 8  |
| Condições de Admissão.....                           | 8  |
| NORMA IX.....  | 8  |
| Inscrição .....                                      | 8  |
| NORMA X.....   | 9  |
| Critérios de Prioridade na Admissão.....             | 9  |
| NORMA XI.....  | 9  |
| Admissão .....                                       | 9  |
| NORMA XII.....                                       | 10 |
| Seguro de Acidentes Pessoais .....                   | 10 |
| NORMA XIII.....                                      | 10 |
| Acolhimento de Novos Utentes .....                   | 10 |
| NORMA XIV .....                                      | 11 |
| Processo Individual de Utente .....                  | 11 |

**ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL**




REGULAMENTO INTERNO

ASFT.IDOSOS.01.PROC.01

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7 DIAS

|   |           |
|---|-----------|
| NORMA XV .....  | 12        |
| Lista de Espera.....  | 12        |
| CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....                           | 12        |
| NORMA XVI .....   | 12        |
| Instalações.....  | 12        |
| NORMA XVII .....  | 13        |
| Horários de Funcionamento.....  | 13        |
| NORMA XVIII .....   | 13        |
| Entrada e Saída da colaboradora no domicílio do utente e segurança das chaves ..... | 13        |
| NORMA XIX.....  | 13        |
| Depósito e Guarda dos Bens do Utente /Gestão de Bens Financeiros.....               | 13        |
| NORMA XX.....   | 13        |
| Doenças e Situações de Emergência.....  | 13        |
| NORMA XXI.....  | 14        |
| Contrato de Prestação de Serviços .....   | 14        |
| NORMA XXII.....   | 14        |
| Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.....                                  | 14        |
| NORMA XXIII.....  | 14        |
| Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do utente .....                 | 14        |
| NORMA XXIV .....  | 14        |
| Cessação da prestação de serviços por fato não imputável ao prestador.....          | 14        |
| NORMA XXV .....   | 15        |
| Revogação por mútuo acordo .....  | 15        |
| NORMA XXVI .....  | 15        |
| Livro de Reclamações.....   | 15        |
| NORMA XXVII .....   | 16        |
| Apresentação de Reclamações .....   | 16        |
| NORMA XXVIII .....  | 16        |
| Apresentação de Sugestões .....   | 16        |
| <b>NORMA XXIX.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>Livro de Registo de Ocorrências.....</b>   | <b>16</b> |
| NORMA XXX.....  | 17        |

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

|   |    |
|---|----|
| Gestão de Comportamento e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos – Instituição / Colaboradores ..... | 17 |
| NORMA XXXI.....   | 18 |
| Quadro de Pessoal.....  | 18 |
| NORMA XXXII.....  | 18 |
| Direção Técnica .....   | 18 |
| CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS.....   | 18 |
| NORMA XXXIII.....   | 18 |
| Confeção, Transporte e/ou Distribuição de Refeições .....   | 18 |
| Norma XXXIV .....   | 18 |
| Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto Pessoal.....   | 18 |
| Norma XXXV .....  | 19 |
| Tratamento de Roupas.....   | 19 |
| NORMA XXXVI .....   | 20 |
| Higiene Habitacional .....  | 20 |
| NORMA XXXVII .....  | 20 |
| Prestação de Pequenos Cuidados de Saúde .....   | 20 |
| NORMA XXXVIII .....   | 21 |
| Apoio Psicossocial .....  | 21 |
| NORMA XXXIX .....   | 21 |
| Aquisição de Géneros Alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade .....  | 21 |
| NORMA XL.....   | 21 |
| Produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia .....  | 21 |
| NORMA XLI .....   | 21 |
| Serviço Teleassistência.....  | 21 |
| NORMA XLII .....  | 22 |
| Atividades de Animação e Socialização.....  | 22 |
| NORMA XLIII .....   | 22 |
| Formação e Sensibilização aos Familiares.....   | 22 |
| CAPÍTULO V- COMPARTICIPAÇÕES .....  | 22 |
| NORMA XLIV.....   | 22 |
| Sustentabilidade Financeira .....   | 22 |
| NORMA XLV.....  | 23 |

**ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL**




REGULAMENTO INTERNO

ASFT.IDOSOS.01.PROC.01

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7 DIAS

|  |    |
|--|----|
| Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> .....        | 23 |
| NORMA XLVI.....                                      | 25 |
| Tabela de Comparticipações .....                     | 25 |
| NORMA XLVII.....                                     | 26 |
| Montante e Revisão da Comparticipação Familiar ..... | 26 |
| <b>NORMA XLVIII</b> .....                            | 26 |
| <b>Pagamento da Comparticipação Mensal</b> .....     | 26 |
| CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES .....               | 27 |
| NORMA XLIX.....                                      | 27 |
| Direitos e Deveres dos Utentes.....                  | 27 |
| NORMA L.....   | 28 |
| Direitos e Deveres da Instituição .....              | 28 |
| NORMA LI.....  | 29 |
| Direitos e Deveres das Famílias.....                 | 29 |
| NORMA LII .....                                      | 30 |
| Direitos e Deveres de Voluntários.....               | 30 |
| NORMA LIII .....                                     | 30 |
| Direitos e Deveres dos Estagiários .....             | 30 |
| CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....               | 31 |
| NORMA LIV.....                                       | 31 |
| Alterações ao Regulamento .....                      | 31 |
| NORMA LV.....  | 31 |
| Integração de Lacunas.....                           | 31 |
| NORMA LVI.....                                       | 31 |
| Disposições Complementares .....                     | 31 |
| NORMA LVII.....                                      | 31 |
| Entrada em Vigor.....                                | 31 |

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

A Associação de Socorros da Freguesia de Turcifal, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), registada no Livro das Associações de Solidariedade Social n.º 6, inscrição n.º 107/96, fls. 164 verso, tem acordo de cooperação para a resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário** (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, IP em 13.01.2012, e rege-se pelas normas a seguir descritas:

### NORMA II

#### Legislação Aplicável

O **Serviço de Apoio Domiciliário** é uma resposta social que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 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 Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA III

#### Objetivos do Regulamento


O Regulamento Interno de Funcionamento do SAD tem como finalidade:

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

### NORMA IV

#### Definição

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e família, 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.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

#### **NORMA V**

##### **Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário**


O Serviço de Apoio Domiciliário tem os seguintes objetivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato 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 autocuidado 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 contatos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA VI**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços básicos:
  - 1.1. Fornecimento da Alimentação (Almoço e reforço jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.2. Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.3. Prestação de Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;


| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

- 1.4. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
- 1.5. Serviço de Teleassistência;
- 1.6. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, deslocação a entidades da comunidade ou apoio na aquisição de bens e pagamento de serviços na situação de utentes com maior dificuldade de mobilização;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda prestar os seguintes serviços:
  - 2.1. Prestação de pequenos cuidados de saúde (medição de glicémia e/ ou tensão arterial e administração de medicação);
  - 2.2. Apoio psicossocial a utentes e familiares;
  - 2.3. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - 2.4. Outros serviços, consoante a avaliação das necessidades.
3. A realização das seguintes atividades complementares realizadas a pedido do utente e consoante as suas necessidades e que não são abrangidas pela comparticipação mensal, são as seguintes:
  - 3.1. Aquisição e fornecimento de medicação;
  - 3.2. Fornecimento de material de incontinência (fraldas, pensos e resguardos, etc.);
  - 3.3. Consultas médicas particulares;
  - 3.4. Despesas de saúde extraordinárias (internamento hospitalar, intervenções cirúrgicas, meios complementares de diagnóstico, pagamento de ambulâncias);
  - 3.5. Disponibilizar colaboradora para acompanhamento ao exterior, nomeadamente a consultas;
  - 3.6. Cuidados específicos com a imagem (cabeleireiro, calista, barbeiro, etc.);
  - 3.7. Aquisição de vestuário e calçado;
  - 3.8. Despesas adicionais com atividades ocupacionais;
  - 3.9. Apoio na aquisição de ajudas técnicas.
4. O Serviço de Apoio Domiciliário presta apoio apenas aos utentes que requeiram no mínimo a prestação de dois serviços;
5. A instituição deverá fomentar a participação ativa do utente nas atividades de recreação e convívio desenvolvidas pela Instituição, visando-se com estas medidas estabilizar e reduzir, tanto quanto possível, o processo de envelhecimento.

#### **NORMA VII Capacidade**

O Serviço de Apoio Domiciliário tem a capacidade total de 30 utentes, sendo 20 utentes a 5 dias e 10 utentes a 7 dias.



| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

**CAPITULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES  
NORMA VIII**

**Condições de Admissão**


As condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário são as seguintes:

1. Pessoas com 65 e mais anos cuja situação / problema não lhes permita a realização das suas atividades de vida diária.
2. Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais em que se comprove ser a resposta Serviço de Apoio Domiciliário a mais adequada;
3. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
4. Vontade manifesta do indivíduo a vir beneficiar do serviço.

**NORMA IX**

**Inscrição**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade, Cédula Pessoal ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Fotocópia do Cartão do Centro Nacional de Pensões do utente;
  - e) Fotocópia do Cartão de Beneficiário do Serviço Nacional de Saúde do utente;
  - f) Comprovativo da pensão / reforma ou subsídios complementares e outros rendimentos do utente;
  - g) Comprovativo das despesas mensais em medicação e rendas de casa ou amortizações do utente;
  - h) Relatório clínico do médico de família comprovando:
    - antecedentes clínicos;
    - problemas de saúde atuais;
    - indicação da prescrição terapêutica.
  - i) Declaração médica comprovando não sofrer de doença infetocontagiosa, nem do foro psiquiátrico que prejudique o regular funcionamento do serviço;
  - j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - k) Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que determine a tutela/curatela.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

- l) 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.
2. A inscrição em SAD deve ocorrer na sede da associação, de preferência através de um atendimento com a Diretora Técnica, que reunirá informação importante e necessária para o apoio a realizar ao utente.
3. O período de candidatura decorre no seguinte período: Segunda a Sexta-feira, das 9 horas às 17 horas.

#### **NORMA X**


##### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. São critérios prioritários de admissão, considerando a ordem apresentada, os seguintes:
  - a) Necessidade expressa pelo utente; Fator de Ponderação 1
  - b) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social ou outros; Fator de Ponderação 2
  - c) Abandono ou rejeição familiar; Fator de Ponderação 1
  - d) Incapacidade familiar para apoiar o idoso; Fator de Ponderação 2
  - e) Isolamento pessoal; Fator de Ponderação 1
  - f) Ser natural ou residente na área da Freguesia do Turcifal; Fator de Ponderação 2
  - g) Isolamento familiar e/ou social; Fator de Ponderação 1
  - h) Saúde precária e dependência (aplicada a escala de Lawton e Browdy e Escala de Barthel); Fator de Ponderação 2
  - i) Integrar o agregado de um utente já apoiado; Fator de Ponderação 1
  - j) Ser sócio da Associação de Socorros da Freguesia de Turcifal; Fator de Ponderação 1
2. Sempre que exista lista de espera, é aplicada uma matriz de pontuação e ponderação por forma a avaliar a situação do utente e priorizar as admissões.

#### **NORMA XI**

##### **Admissão**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor Técnico destinada a estudar e avaliar a situação pessoal e sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas princípios e valores da Instituição.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/ serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento;
3. É competente para decidir a Direção sob parecer do Diretor Técnico.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

4. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de mínimo de 5 dias úteis e máximo de 10 dias úteis.
5. Após a entrega da Ficha de Inscrição completa e dos documentos adicionais, o candidato e/ou família é informado da decisão, por telefone. Se for excluído, por não preencher os requisitos, é esclarecido da razão de não cumprir os critérios de admissão. Se for selecionado, o Diretor Técnico marcará uma visita domiciliária para dar continuidade ao processo, bem como, para o estabelecimento do contrato de prestação de serviços;
6. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção e, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade do mês corrente.

#### **NORMA XII**

##### **Seguro de Acidentes Pessoais**


Não é celebrado pela Instituição um seguro de acidentes pessoais, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o utente, deve ser assumida pelo mesmo, salvaguardando os acidentes de viação em que os utentes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.

#### **NORMA XIII**

##### **Acolhimento de Novos Utentes**

O acolhimento dos novos utentes será feito pelo Diretor Técnico que, com a equipa que vai pela primeira vez prestar o serviço, deverá desenvolver as seguintes funções:


1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
3. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
4. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
5. Definir as regras e forma de entrada e saída do domicílio;
6. Recordar as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica;

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

8. Elaborar o relatório final sobre o programa e avaliação do acolhimento do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do mesmo;
9. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento; 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.
10. No ato de admissão deverá:
  - a) Ser entregue ao utente e / ou familiar uma fotocópia do Regulamento Interno da respetiva resposta social;
  - b) Ser elaborado pelo Diretor Técnico em conjunto com o utente e / ou família, o plano individual de cuidados;
  - c) Ser celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente ou seu representante legal.

**NORMA XIV**  
**Processo Individual de Utente**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Ficha de inscrição, onde consta a identificação e contato do utente; a data de início da prestação dos serviços e a identificação e contato do familiar ou representante legal;
  - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos e Plano Individual de Cuidados;
  - c) Ficha de Avaliação Diagnóstica, onde consta a identificação e contato do médico assistente e a identificação da situação social;
  - d) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - e) Programação dos cuidados e serviços;
  - f) Plano Individual do Utente;
  - g) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |


**NORMA XV**  
**Lista de Espera**

1. Após a receção dos dados dos candidatos, a direção técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização, de acordo com: Ficha de Inscrição, Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos e Ficha dos Critérios de Seleção e Priorização.
2. Sempre que necessário, poderão ser realizados contatos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na Ficha de Inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura.
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato.
4. Após a análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, selecionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Direção. O relatório será elaborado no prazo máximo de cinco dias úteis, sendo posteriormente encaminhado para a Direção da Instituição, para decisão.
5. Após a receção do relatório técnico, a Direção da Instituição dispõe de três dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão.
6. Aquando da não admissão na Instituição por ausência de vaga, a direção técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
7. A inscrição do candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.
8. Sempre que solicitado, a direção técnica informa o candidato da posição na lista de espera.
9. A Instituição, trimestralmente, procede à atualização da lista de espera.
10. Os candidatos são retirados da lista de espera, segundo os seguintes critérios:
  - a) Não renovação da inscrição num período de 6 meses;
  - b) Alteração da situação pessoal do utente, não sendo o Serviço de Apoio Domiciliário a resposta social mais indicada.

**CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XVI**  
**Instalações**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado no Alto de Santo Amaro, Casal da Rocha, 2565- 785 Turcifal, e as suas instalações são compostas por:
  - a) Uma sala de convívio
  - b) Uma sala de atividades dirigidas
  - c) Três casas de banho

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

d) Uma sala de refeições

e) Jardim envolvente ao edifício

2. Todos os espaços do equipamento se destinam à utilização dos utentes, visando a sua participação ativa na vida da Instituição; devendo, no entanto, serem respeitadas as formas de organização do trabalho de cada setor específico, evitando a permanência nalguns setores durante períodos de maior atividade.
3. Os espaços devem ser utilizados de forma a respeitar a privacidade e individualidade de cada utente e procurando preservar a higiene e durabilidade dos equipamentos.
4. O Serviço de Apoio Domiciliário, embora funcione nas instalações acima descritas e comuns com outras respostas sociais da Instituição, é prestado sempre no domicílio do utente.

#### **NORMA XVII**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona durante todo o ano, entre as 09 horas e as 17 horas nos dias úteis e entre as 08 horas e 30 minutos e as 13 horas aos feriados e fins-de-semana.
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos seguintes dias:
  - Tarde da véspera de Dia de Natal (a partir das 13 horas)
  - Tarde da véspera de Dia de Ano Novo (a partir das 13 horas)

#### **NORMA XVIII**

##### **Entrada e Saída da colaboradora no domicílio do utente e segurança das chaves**

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade da colaboradora da prestação de cuidados.

#### **NORMA XIX**


##### **Depósito e Guarda dos Bens do Utente /Gestão de Bens Financeiros**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

#### **NORMA XX**

##### **Doenças e Situações de Emergência**

1. Todo o utente que adoça e tenha de ser transportado ao Hospital, a instituição chamará uma ambulância e avisará a família e sempre que o serviço o permita poderá uma colaboradora acompanhar. Todas as despesas serão da responsabilidade do utente ou dos seus familiares.
2. Em situações de emergência com pedido de socorro do utente, em que o Serviço de Apoio Domiciliário não possui a guarda das chaves do domicílio, deve acionar-se de imediato os contatos com a Entidade de Segurança e Bombeiros da área de residência do utente, contactando de seguida o familiar e/ ou responsável pelo utente.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

3. No caso em que ocorra um óbito na presença exclusiva da equipa de trabalho, esta deve informar a Diretora Técnica que informará o familiar e/ ou responsável pelo utente. Nesta situação deve acionar-se de imediato o Delegado de Saúde Pública.

#### **NORMA XXI**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, donde constem os direitos e deveres das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Sempre que se verificarem alterações ao contrato, será elaborada uma adenda, por mútuo consentimento, passando a constar do processo individual do utente.

#### **NORMA XXII**

##### **Cessaçã do Contrato de Prestação de Serviços**

A cessaçã do contrato de prestaçã de serviços pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogaçã por mútuo acordo;
- c) Cessaçã da prestaçã de serviços por fato nã imputável ao prestador.

#### **NORMA XXIII**


##### **Interrupçã da Prestaçã de Cuidados por Iniciativa do utente**

1. Apenas é admitida a interrupçã da prestaçã do Serviços de Apoio Domiciliário em caso de internamento hospitalar do utente ou férias.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupçã do serviços deve ser comunicada pelo mesmo, no mínimo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma reduçã de 10 %, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias nã interpolados.

#### **NORMA XXIV**

##### **Cessaçã da prestaçã de serviços por fato nã imputável ao prestador**

1. A cessaçã da prestaçã de serviços acontece por denúncia do contrato de prestaçã de serviços por institucionalizaçã ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a instituiçã 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestaçã de serviços;

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

3. À Instituição reserva-se o direito de suspender ou denunciar 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 o bom funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou são relacionados com terceiros e a imagem da instituição, nomeadamente:
  - a. Falsas declarações ou a não entrega das provas de rendimentos atribuídas anualmente;
  - b. Inadaptação do utente aos serviços;
  - c. Inadequação dos serviços às necessidades;
  - d. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
  - e. Insatisfação do utente;
  - f. Lesão de interesses patrimoniais da instituição;
  - g. Provocação repetida de conflitos com outros utentes e / ou colaboradores;
  - h. Situações de violência por parte dos utentes em relação a outros utentes e/ ou colaboradores;
2. É feita uma análise e avaliação da situação pela Diretora Técnica e restante equipa envolvida e a Direção da instituição, procurando ultrapassar as dificuldades evidenciadas.
3. Consoante o resultado dessa avaliação e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a instituição procede de acordo com o decidido.
4. A decisão produz efeitos 15 dias após ter sido dado conhecimento ao utente, através de um documento assinado pelos outorgantes.

#### **NORMA XXV**

##### **Revogação por mútuo acordo**


1. Podem as partes revogar o contrato de prestação de serviços quando nisso expressamente acordem.
2. 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.

#### **NORMA XXVI**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico ou Direção da Instituição, sempre que desejado.
2. Após a disponibilização do Livro de Reclamações, o reclamante deve redigir a sua reclamação com esferográfica, devendo efetuar a com letra legível e de forma concisa e objetiva.
3. Depois de efetuada a reclamação devem ser destacados o original, que no prazo de 10 dias úteis, deve ser enviado pela Instituição à sua entidade reguladora competente (Instituto de Segurança Social), e o duplicado que deve ser entregue ao reclamante.



| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

4. A remessa do original da folha de reclamação deve ser acompanhada das alegações que a instituição entender dever prestar, bem como dos esclarecimentos que foram prestados ao reclamante. Cabe à direção avaliar e analisar a reclamação.

#### **NORMA XXVII**

##### **Apresentação de Reclamações**

1. É objetivo da apresentação de reclamações identificar oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que a Instituição presta.
2. Deve ser apresentada, preferencialmente, por escrito, através de correio, fax, correio eletrónico ou entregue pessoalmente na Secretaria ou utilizando o Livro de Reclamações oficialmente aprovado e disponível nos locais de atendimento. Para que esta seja considerada, tratada e respondida, é indispensável a identificação do reclamante: nome, um número de identificação (contribuinte, bilhete de identidade, ou cartão de cidadão) e a indicação do seu endereço postal e/ou eletrónico.
3. Cabe à Direção avaliar a reclamação quanto à sua validade e grau de tratamento, decidindo sobre a sua pertinência ou improcedência, e despacha-a em conformidade. Concluirá se:
  - 3.1. a reclamação é aceite - os factos apresentados são justificados e será definida uma ação corretiva e / ou uma ação preventiva. Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando a informação sobre a análise efetuada e as ações que a Instituição vai desencadear (corretivas e / ou preventivas)
  - 3.2. a reclamação não é aceite - os factos apresentados pelo reclamante não justificam a aceitação da reclamação. Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação, justificando a razão pela qual a mesma não foi aceite.

#### **NORMA XXVIII**


##### **Apresentação de Sugestões**

1. É objetivo da apresentação de sugestões identificar oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que a Instituição presta.
2. Deve ser apresentada, preferencialmente, por escrito, através de correio, fax, correio eletrónico ou entregue pessoalmente na Secretaria.

#### **NORMA XXIX**

##### **Livro de Registo de Ocorrências**


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

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

### NORMA XXX

#### Gestão de Comportamento e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos - Instituição / Colaboradores

1. A Instituição tem a responsabilidade de assegurar que existem modos e meios para reduzir os riscos de abuso, negligência e maus-tratos e para tal usa os seguintes princípios de gestão:
  - a) Desenvolver um compromisso de centralidade do utente e de qualidade dos cuidados e qualidade de vida;
  - b) Fazer cumprir o regulamento da Instituição;
  - c) Assegurar que os colaboradores estão familiarizados com a temática da violência;
  - d) Ter uma política de pessoal “tolerância - zero” perante a violência contra as pessoas idosas;
  - e) Assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta pronta, logo que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência;
  - f) Providenciar formação regular nos postos de trabalho (*coaching*) sobre envelhecimento, dependência e evolução na satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
  - g) Providenciar capacidades de resolução de conflitos e atitudes em situação de crise para todos os colaboradores;
  - h) Instituir reuniões multidisciplinares para discussão do plano de cuidados personalizados, em especial, discussão de casos difíceis e encorajar os colaboradores a expressar as suas preocupações e frustrações ajudando a dissipar tensões e a perspetivar, avaliando, melhores condutas profissionais;
  - i) Encorajar os colaboradores a fazer pausas de 5 minutos no trabalho quando se sentem demasiado tensos ou cansados, afetando o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
  - j) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis para reduzir o risco de *burnout*;
  - k) Promover reuniões entre utentes, de modo a assegurar que as pessoas manifestem a sua opinião e são realmente ouvidas.
2. No sentido de ter atitudes e comportamentos perante os utentes que promovam a prevenção da violência, o colaborador deverá incluir no seu nível de atuação os seguintes elementos:
  - a) Insistir que práticas abusivas sejam discutidas nas reuniões de pessoal e falar com os colegas sobre situações difíceis e encontrar em conjunto táticas de lidar com elas;
  - b) Recorrer a outros saberes e práticas profissionais sempre que as situações assim o exijam;
  - c) Se um utente recusa receber cuidados ou falar, sair um pouco e tentar mais tarde negociar uma outra altura para conversar e encontrar soluções para o problema;
  - d) Fazer uma pausa sempre que se sente a perder a calma;
  - e) Pedir desculpa ao utente se de alguma maneira o desrespeitou ou causou sofrimento;

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

- f) Assegurar-se da assunção das normas e procedimentos da instituição em relação à violência, saber reconhecer e lidar com esta.

**NORMA XXXI**

**Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste equipamento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. As funções e responsabilidades de cada colaboradora afeta à Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário estão definidas como documentos internos da instituição.

**NORMA XXXII**

**Direção Técnica**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é dirigido por um Diretor (a) Técnico (a), técnico licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas, que é responsável pelo funcionamento dos serviços da resposta social e pelo cumprimento das normas deste regulamento.
2. O nome do Diretor(a) Técnico(a) do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível.

**CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

**NORMA XXXIII**


**Confeção, Transporte e/ou Distribuição de Refeições**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes: Almoço e reforço jantar.
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. A refeição é composta por uma sopa, uma refeição principal (carne ou peixe, acompanhamento), uma sobremesa (doce ou fruta) e pão.
4. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.
5. O horário da distribuição do almoço é o seguinte: Semana: 12h30m - 14h00m; fins-de-semana e feriados: 11h00m - 13h30m.

**Norma XXXIV**

**Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto Pessoal**


1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

3. Nos feriados só é efetuado o serviço de higiene pessoal, aqueles utentes que tenham higiene pessoal ao Domingo;
4. A higiene pessoal inclui também a higiene oral (lavagem de dentes e/ou prótese), limpeza de ouvidos, bem como o barbear;
5. A higiene pessoal, tal como outro serviço, depende sempre da disponibilidade dos serviços, podendo ser trocados os dias da sua prestação, caso a instituição assim o defina, devendo informar o utente;
6. Cada utente deverá possuir no seu domicílio os produtos de higiene pessoal (champô, sabonete ou gel de duche, esponjas ou luva para o banho) para a utilização dos mesmos por parte das colaboradoras.
7. Os cuidados de conforto pessoal e imagem caracterizam-se por:
  - a) Aplicar creme em zonas específicas;
  - b) Hidratar o corpo quando este apresente sinais de pele seca e desidratada;
  - c) Cortar as unhas (pé e mãos), nos casos em que se justifique com exceção dos utentes diabéticos ou com sinais de inflamação. Nestes casos é realizado o encaminhamento para o Centro de Saúde da Lourinhã;
  - d) Secar e pentear o cabelo;
  - e) Aconselhar o utente no uso do vestuário e calçado, bem como nos acessórios;
  - f) Lavar os óculos e verificar o estado das lentes;
  - g) Os serviços de cabeleireiro, calista e esteticista, não estão englobados neste serviço, sendo os mesmos prestados por profissionais credenciados, com marcação prévia, em horário a definir;
  - h) Não é permitida a presença, durante a prestação do serviço, de pessoas estranhas e não autorizadas. No entanto, o familiar ou pessoa significativa, desde que com o consentimento do utente poderá auxiliar na prestação deste serviço, com o apoio de uma colaboradora, caso de justifique;
  - i) Efetuar a mobilização/levante do utente acamado ou dependente para o cadeirão.

**Norma XXXV  
Tratamento de Roupas**

1. Sempre que o utente usufrua de lavagem e tratamento de roupa, a mesma será identificada com um número que corresponderá ao utente;
2. O tratamento de roupa é efetuado na instituição, sendo transportada e entregue no domicílio do utente, pelas colaboradoras de serviço;
3. O tratamento de roupa é efetuado nas instalações da instituição apenas uma vez por semana, sendo esta responsável pela lavagem, secagem e engomagem.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |


4. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
5. Para o tratamento de roupa, esta é levantada no domicílio no dia da higiene habitacional, quando coincidente, e entregue ao utente após 7 dias, pelas colaboradoras de serviço. Em todas as outras situações é levantada num dia de semana a combinar com o utente e entregue 7 dias após o levantamento.
6. A recolha e contagem da roupa é efetuada no domicílio, na presença do utente. É registada num impresso próprio assinado e datado pelo utente e colaboradora de serviço.

**NORMA XXXVI**  
**Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. Este serviço é efetuado uma vez por semana ou quinzenalmente, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado;
3. O utente é responsável em disponibilizar os recursos materiais necessários para garantir este serviço;
4. As tarefas são asseguradas, sempre que possível por duas colaboradoras e têm uma durabilidade máxima de 60 minutos;
5. As tarefas/ações que fazem parte deste serviço são:
  - a. Limpar e higienizar: varrer, aspirar, limpar bancadas, superfícies de móveis, espelhos e loiças sanitárias;
  - b. Arrumar: arejar a casa, recolher e deitar o lixo fora, mudar e repor peças de roupa (roupa da cama);
  - c. Conferir o domicílio: aferir a existência de bens alimentícios, aferir a integridade das instalações, o escoamento de água e avarias, detetar a presença de odores, insetos e outros animais que justifiquem um plano de desinfestação.
  - d. Efetuar a articulação com outras áreas do Serviço de Apoio Domiciliário: Receber e transmitir pedidos do utente relativos a outras áreas setoriais; contar e acondicionar a roupa, para envio à lavandaria, incluindo a troca; ouvir, comunicar ao gestor do processo as necessidades, impressões e opiniões do utente.

**NORMA XXXVII**  
**Prestação de Pequenos Cuidados de Saúde**

1. A instituição pode, mediante prescrição médica, prestar os seguintes cuidados de saúde:
  - a. Preparar e administrar medicação ao utente;
  - b. Medir e registar os níveis de glicémia;
  - c. Administrar insulina;

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

2. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;

**NORMA XXXVIII**  
**Apoio Psicossocial**

1. O Apoio Psicossocial é assegurado pelo Assistente Social.
2. Este serviço caracteriza-se como um instrumento para a promoção da satisfação das necessidades do utente e promove as seguintes atividades:
  - a. Acompanhamento social com o fim de preconizar o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
  - b. Prevenção e atuação em casos de negligência e maus tratos a todos os intervenientes;
3. O horário de atendimento decorre de Segunda a Sexta-feira, das 9 horas às 17 horas;
4. Sempre que o utente necessitar de apoio psicológico é encaminhado para uma resposta da comunidade.

**NORMA XXXIX**

**Aquisição de Géneros Alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade**

1. A aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**NORMA XL**


**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 familiar mensal, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

**NORMA XLI**

**Serviço Teleassistência**

1. O serviço de teleassistência é uma resposta que pretende contribuir para a redução do isolamento social e da solidão de pessoas idosas ou em situação de dependência através de escuta ativa e do diálogo, visando a melhoria da sua qualidade de vida e segurança.
2. Podem beneficiar deste serviço todos os utentes que se encontrem isolados ou dependentes, e que usufruam da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

3. O equipamento de teleassistência - permite fornecer apoio diário ao utente não só na gestão de situações de emergência mas também na prestação de apoio nas atividades do dia-a-dia, garantindo a sua mobilidade, conforto e segurança.
4. A teleassistência pode, em qualquer momento, encaminhar a chamada telefónica diretamente para a Instituição ou, perante uma situação de risco ou emergência, acionar as entidades competentes para uma intervenção de Socorro.
5. O serviço de apoio telefónico de resposta a situações de emergência consiste num equipamento ao qual tem um botão de pânico que, quando acionado, gera uma chamada telefónica para a central de atendimento (linha de apoio 24h).
6. Este serviço deve ser solicitado junto da Diretora Técnica, sendo que a sua disponibilização ao utente não está incluída na comparticipação familiar mensal.

#### **NORMA XLII**

##### **Atividades de Animação e Socialização**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário desenvolve um conjunto de atividades que se destinam a manter as capacidades funcionais e cognitivas dos utentes, sendo estas estimuladas pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal.
2. Estas atividades são de entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais se organizam registos.
3. Para a execução destas atividades, o Serviço de Apoio Domiciliário pode recorrer ao apoio de organizações exteriores e em particular da família.
4. A Instituição elabora um plano de atividades anualmente.
5. As despesas inerentes à frequência de atividades lúdicas, sócio recreativas e culturais externas não são abrangidas pela comparticipação mensal.
6. A Instituição deverá fomentar a participação ativa do utente nas atividades de recreação e convívio levadas a cabo pela Instituição, visando-se com estas medidas estabilizar e reduzir, tanto quanto possível, o processo de envelhecimento.

#### **NORMA XLIII**

##### **Formação e Sensibilização aos Familiares**


A instituição, pode, sempre que entender necessário proporcionar formação e sensibilização aos familiares e cuidadores informais sobre a prestação de cuidados ao utente.

#### **CAPÍTULO V- COMPARTICIPAÇÕES**

##### **NORMA XLIV**

##### **Sustentabilidade Financeira**

1. O custo de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é suportado de forma interdependente e equitativa, pelos utentes, pelas suas famílias, pela própria instituição e pelo Estado.

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

2. Aos utentes e suas famílias cumpre suportar os encargos dos serviços do utente do Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em conta as suas respetivas possibilidades e necessidades de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos.
3. O cálculo da comparticipação mensal é baseado na **Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014**, da Direção Geral da Segurança Social, que substitui a Circular n.º 3 de 02/05/1997,

#### NORMA XLV

##### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

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 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



| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

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 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativo a ascendentes e outros familiares.

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

### NORMA XLVI


#### 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 Básicos Prestados            | Dias Úteis                                    | Dias Úteis e Fins-de-semana |
|---------------------------------------|---|-----------------------------|
| Alimentação                           | 30%   | 35%                         |
| Higiene Habitacional                  | 10%   | -----                       |
| Higiene Pessoal e Conforto            | 15%   | 20%                         |
| Tratamento de Roupa                   | 5%  | -----                       |
| Teleassistência                       | Valor a estabelecer pela operadora            |                             |
| Atividades de Animação e Socialização | V. NORMA XXXIX e NORMA XLII, N.º 2 NORMA XLVI |                             |

| Outros Serviços Prestados  | Dias Úteis | Dias Úteis e Fins-de-semana |
|--|------------|-----------------------------|
| Pequenos Cuidados de Saúde   | 5%         | 10%                         |
| Confeção e/ou Acompanhamento total/ parcial do pequeno-almoço e / ou lanche no domicílio | 5%         | 5%                          |
| Preparação e Administração de Medicação  | 5%         | 5%                          |

2. O transporte e acompanhamento a consultas médicas ou a outros serviços é efetuado mediante disponibilidade de serviço e cobrado pela tabela de transporte de doentes da resposta social de Socorrismo, ou seja, o valor do transporte é cobrado por quilómetro e o acompanhante é pago pelo valor de tempo de espera (v. Regulamento Interno de Socorrismo).
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º4 da NORMA XLVI é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Rendimento Mínimo Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

#### NORMA XLVII


##### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

- A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das instituições e o ministério responsável por esta área.
- Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social.
- 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.

#### NORMA XLVIII

##### Pagamento da Comparticipação Mensal


- O pagamento da frequência do utente será efetuado pelo próprio e / ou pessoa responsável através de uma mensalidade a definir de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social, que substitui a Circular n.º 3 de 02/05/1997, e com o utente / família, segundo contrato de prestação de serviços estabelecido entre ambos.
- As comparticipações familiares referentes ao mês em curso serão pagas até ao dia 8 do mês seguinte. No ato do pagamento será entregue ao utente / família um recibo comprovativo do mesmo.
- O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado na secretaria da Associação de Socorros da Freguesia de Turcifal, sita no Alto de Santo Amaro, Casal da Rocha, 2565-785 Turcifal, em cheque, numerário ou por transferência bancária para o NIB 5340.5345.06013103001.72. No caso de a comparticipação mensal ser paga por transferência bancária, deve ser remetido comprovativo para o correio eletrónico da instituição.
- O horário de pagamento é o seguinte: 09 horas - 13 horas e 14 horas - 17 horas e 30 minutos.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

5. Se a admissão se verificar até ao dia 15 inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês.  
Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância será relativa a meio mês.
6. No caso do utente se ausentar durante um mês e quiser manter a sua vaga, deverá pagar metade da comparticipação familiar mensal referente a esse mês.
7. No caso do falecimento do utente se verificar até ao dia 15 inclusive, a importância a pagar será relativa a meio mês. Se o falecimento se verificar após o dia 15, a importância será relativa a um mês.
8. No caso do não pagamento da mensalidade, sem justificação prévia e plausível, poderá levar à suspensão da prestação de serviços, até à data da regularização da mensalidade. O atraso de 90 dias poderá implicar, após notificação para pagamento, a cessação do contrato caso assim, seja deliberado pela Direção.
8. O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais é efetuado previamente ou no período posterior à sua realização.
9. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias seguidos.

**CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES  
NORMA XLIX  
Direitos e Deveres dos Utentes**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;

| ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL                                   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2. São deveres dos utentes:


- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA L**

**Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:

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

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |


**2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

**NORMA LI**

**Direitos e Deveres das Famílias**

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o utente a seu cargo, a família tem direito a:
  - a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
  - b) Participar nas ações promovidas pela Instituição destinadas aos utentes e suas famílias;
  - c) Celebrar com os utentes datas festivas, como o Natal, a Páscoa, os Aniversários, entre outras.
2. A família tem os seguintes deveres:
  - a) Contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
  - b) Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos utentes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas - especialidades);
  - c) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente;
  - d) Promover as diligências necessárias para o utente ser acolhido por si ou por outra Instituição, se receber comunicação da Instituição em tal sentido;
  - e) Participação na organização e realização de atividades de animação;
  - f) Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

### **NORMA LII**


#### **Direitos e Deveres de Voluntários**

1. Constituem direitos dos voluntários:
  - a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
  - b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
  - c) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
  - d) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
  - e) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
  - f) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.
2. Constituem deveres dos voluntários:
  - a) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
  - b) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
  - c) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
  - d) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da instituição, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
  - e) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
  - f) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
  - g) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário;
  - h) Colaborar com os profissionais da instituição promotora, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
  - i) Transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário.

### **NORMA LIII**

#### **Direitos e Deveres dos Estagiários**

1. São direitos do estagiário:
  - a) Ser acompanhado por um supervisor designado pela Instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório;
  - b) Obedecer às normas estabelecidas no Contrato de Estágio;
  - c) Ter o Contrato de Estágio assinado por todas as partes envolvidas;
  - d) Ser assegurado contra acidentes pessoais;
  - e) Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio;
  - f) Desenvolver atividades que capacitem o seu conhecimento teórico.

| <b>ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL</b>                            |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | REGULAMENTO INTERNO                     | ASFT.IDOSOS.01.PROC.01 |
|   | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO<br>7 DIAS |                        |

**2. São deveres do estagiário:**

- a) Ser disciplinado;
- b) Cumprir o horário estabelecido, sem prejuízo das aulas;
- c) Manter organizado o seu local de trabalho;
- d) Respeitar as normas da Instituição, onde é realizado o estágio;
- e) Apresentar relatório das atividades realizadas.

**CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA LIV**

**Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo geral a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA LV**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA LVI**

**Disposições Complementares**

1. Toda a matéria não incluída no presente Regulamento será definida pela Direção.
2. As dúvidas do presente Regulamento serão esclarecidas pela Direção.
3. Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

**NORMA LVII**

**Entrada em Vigor**

O Presente REGULAMENTO INTERNO foi aprovado em reunião de direção de dia 14 de abril de 2015 e aprovado pela Assembleia Geral em sessão Extraordinária do dia 5 de Maio 2015, e por isso entra em vigor a

A Direção

A Assembleia Geral



**ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL**



REGULAMENTO INTERNO

ASFT.IDOSOS.01.PROC.01

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7 DIAS