

Abm
Edla Marques

ÍNDICE

CAPÍTULO I	
DISPOSIÇÕES GERAIS	PÁG. 3
CAPÍTULO II	
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	PÁG. 6
CAPÍTULO III	
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	PÁG. 9
CAPÍTULO IV	
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	PÁG. 13
CAPÍTULO V	
RECURSOS	PÁG. 15
CAPÍTULO VI	
DIREITOS E DEVERES	PÁG. 16
CAPÍTULO VII	
REGIME GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)	PÁG. 20
CAPÍTULO VIII	
DISPOSIÇÕES FINAIS	PÁG. 20
ANEXO 1	
SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE	PÁG. 22



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Adm
Zé Luis Marques

Os Pioneiros – Associação de Pais de Mourisca do Vouga, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 17/12/2012, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) é uma resposta social da Instituição "Os Pioneiros" - Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social, desde 29/01/1987 no Livro 3º das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 12/87, a folhas 96 verso.

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária o rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS.
- b) Portaria 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- b) Decreto-Lei n.º 126-A/ 2021 de 31 dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- d) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as Instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- e) 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.
- f) Decreto-Lei 141/89 de 28 abril – Define as condições de exercício e o regime de proteção social da atividade que, no âmbito da ação social realizada pela Segurança Social ou por outras entidades, é desenvolvida por ajudantes familiares.
- g) Protocolo de Cooperação em vigor.
- h) Orientações técnicas.
- i) Guião técnico de SAD.
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- l) Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 junho - Institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- m) Lei 58/2019 de 8 de agosto assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.



Alm
Ze Luis Mendes

NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 4ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. A Resposta social SAD pretende assumir a proteção dos direitos sociais dos cidadãos, bem como a promoção do respetivo bem-estar e qualidade de vida, destinando-se a dar apoio prioritariamente a pessoas idosas no seu meio familiar e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
3. Em situação de incapacidade, na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa/ instituição considerada significativa, que assuma a responsabilidade pela frequência.
4. **Constituem objetivos do SAD:**
 - a) Contribuir 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 utentes 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 biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização.
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
 - h) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa.
 - i) 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.
 - j) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.
 - k) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.
 - l) 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.
 - m) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos.
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.
 - o) Privilegiar a prestação de cuidados no domicílio, sem prejuízo da possibilidade do recurso ao internamento em unidades residenciais sempre que necessário, ao processo de reabilitação de modo que, as pessoas possam regressar ao seu domicílio.





Zé-lu Henrique



Associação de Pioneiros

Assinatura manuscrita

NORMA 5ª MISSÃO DA INSTITUIÇÃO

Os Pioneiros dão resposta às diferentes necessidades da criança, jovem, idoso, grupos vulneráveis e comunidade em geral, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, seguindo políticas/orientações nacionais e internacionais privilegiando o trabalho em rede.

NORMA 6ª VISÃO DA INSTITUIÇÃO

Os Pioneiros pretendem ser uma instituição particular de solidariedade social de referência nacional que se distingue pelos cuidados prestados, aos seus clientes, em todas as etapas da vida. Veremos as pessoas que acolhemos a viverem com maior dignidade, contribuiremos, deste modo para uma sociedade mais justa.

NORMA 7ª VALORES DA INSTITUIÇÃO

Cooperação

Trabalhar por um objetivo comum.
Trabalhar com empenho e entreatajuda pelas causas da instituição.

Responsabilidade

Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas.
Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais.
Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos.
Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

Alegria

Criar um bom ambiente de trabalho.
Criar bom relacionamento com os clientes.
Gerar bem-estar.

Inovação/ Criatividade

Sermos pioneiros nas práticas e projetos.
Sermos determinados na nossa conduta.
Sermos referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços que prestamos.

Confidencialidade

Respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição.
Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, o contacto com estes deve pautar-se pela máxima discrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações.
Revelar sigilo profissional, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

Honestidade

Ser íntegro na nossa conduta não recebendo de terceiros quaisquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição. Seremos incorruptíveis.
A nossa conduta deve pautar-se pela verdade.





Z. L. M. Gomes



Imparcialidade

Respeitaremos as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade.

Não deveremos ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática.

Seremos dignos e retos, agiremos de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

Integridade

Não deveremos fora da instituição ter atividades profissionais paralelas que de alguma forma colidam com as prestadas pela instituição.

Deveremos usar da lealdade para com os clientes, colaboradores e direção.

Deveremos ser justos e respeitadores.

Solidariedade

Seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

NORMA 8ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica.
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal.
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente (limpeza a seco ou outros tratamentos especiais são da responsabilidade do utente/ responsável).
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio e/ou encaminhamento para os serviços competentes da comunidade.
 - b) Cedência de ajudas técnicas
 - c) Apoio psicossocial.
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
 - e) Administração de fármacos quando prescritos, a instituição assegurará a sua toma de acordo com a prescrição médica e desde que a família forneça a medicação.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, aos fins-de-semana e feriados.
4. O SAD pode prestar outros serviços não incluídos na mensalidade, estes são pagos pelo utente/ responsável, mediante tabela de preços em vigor.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 9ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas nos n.ºs 1, 2 e 3 da NORMA 4ª.



Z. L. Viegas
AT
Amg

Associação de Pioneiros
ERPI

2. São considerados como grupo alvo, as pessoas em situação de dependência física, mental ou social, transitória ou permanente, resultante ou agravada, nomeadamente por:

- a) Isolamento geográfico - decorrente de fenómenos de desertificação rural e desenquadramento urbano, migratórios, de envelhecimento populacional, de inacessibilidade e ausência de recursos.
- b) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente após o estudo da equipa técnica do Serviço de Apoio Domiciliário.
- c) Doença crónica ou outras situações que sejam causa de invalidez precoce ou de significativa redução de esperança de vida.
- d) Situação de doença, ausência ou perda de familiares, amigos ou vizinhos que prestavam apoio;
- e) Deficiência física ou mental.
- f) Internamento institucional indevido, por inexistência ou insuficiência de respostas alternativas mais adequadas.
- g) Alta hospitalar com necessidade de cuidados e de apoio social.
- h) Inexistência ou insuficiência de apoio diurno.

3. Existência de vaga.

NORMA 10ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de candidatura, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura sénior (parte A e B) que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante o fornecimento dos seguintes documentos:

- a) N.º do BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário.
- b) N.º do Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário.
- c) N.º do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato.
- d) N.º do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença.
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato.
- f) Comprovativos dos rendimentos do candidato e agregado familiar.

2. No caso de se concretizar a admissão, exige-se um relatório médico e uma prescrição médica da terapêutica medicamentosa atualizada.

3. Os elementos referidos nos números anteriores deverão ser entregues no prazo de 10 dias úteis na secretaria da instituição ou à coordenadora de ERPI, a contar a partir da data de preenchimento da candidatura.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

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

6. A candidatura poderá ser feita na sede da instituição ou na página da Internet www.ospioneiros.pt, sendo que, terá o prazo de 10 dias para entrega dos elementos referidos nos pontos 1 e 2, de modo a efetivar a inscrição.

NORMA 11ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Situação socioeconómica desfavorecida – 20%
2. Ausência de apoio familiar – 19%
3. Isolamento social ou geográfico – 15%
4. Desajustamento ou conflito familiar grave - 14%
5. Idoso cujo cônjuge já esteja a frequentar esta instituição – 11%
6. Cliente de outra resposta social da Instituição – 10%
7. Residente ou natural da área de intervenção da Instituição – 6%
8. Grau de dependência – 5%

A data de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.



NORMA 12ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica/Coordenadora de SAD deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o presidente da Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 10 dias.
4. 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.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica/Coordenadora de SAD e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.
7. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.
8. Quando o candidato é contactado para a admissão e este não aceita a vaga, mas pretende manter a inscrição para médio e longo prazo, este será informado que serão revistos os critérios de priorização na eventualidade de terem ocorrido alterações.
9. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal. A comunicação pode ser feita por carta desde que solicitado.
10. Será motivo de exclusão de candidatura a prestação de falsas declarações ou falsos documentos.

NORMA 13ª ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades.
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços.
 - c) Releituração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento.
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente.
 - f) Elaboração, após 30 dias, da avaliação do plano de acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.
3. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada.

NORMA 14ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, do qual faz parte:
 - a) Ficha de Candidatura Sénior (partes A e B) onde consta:
 - Identificação do utente.
 - Data de início da prestação de serviços.
 - Identificação e contacto do familiar ou representante legal.
 - Identificação e contacto do médico assistente.
 - Identificação da situação social.
 - b) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma.
 - c) Exemplar do Contrato da Prestação de Serviços.
 - d) Cálculo da comparticipação do utente e dos descendentes, comprovativos dos rendimentos e das despesas.
 - e) Ficha de Avaliação Diagnóstica.
 - f) Programa de Acolhimento/ Relatório.
 - g) Declaração de divulgação de fotos /vídeos nos meios de comunicação.
 - h) Lista de Bens do Cliente.
 - i) Questionário de Admissão – Alimentação.
 - j) Plano Individual do utente/ Relatório.
 - k) O registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas são feitos numa plataforma informática.
 - l) Elementos solicitados no ato da inscrição, norma 10, nº 1.
 - m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona os sete dias da semana entre as 8h35m e as 19h.
2. Especificidades:
 - a) Beneficiando dos serviços só em dias uteis, encerra:
 - Feriados obrigatórios
 - Tolerância de ponto:
 - 3ª feira de Carnaval
 - Segunda-feira de Páscoa em substituição do Feriado Municipal
 - b) E beneficiando dos serviços de Segunda a Domingo e Feriados, encerra:
 - Dia 25 de dezembro encerra a partir das 13h30
 - Dia 1 de janeiro encerra a partir das 13h30



Zélio Marques



Associação de Apoio à Comunidade

[Handwritten signature]

NORMA 16ª CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. 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 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, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos.
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau.
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral.
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa.
- 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. Sem prejuízo do disposto do ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si vínculo contratual.
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

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

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

- Do trabalho dependente.
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais.
- 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.
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
- Prediais.
- De capitais.
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

6. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- O 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 devida pela aquisição de habitação própria.
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.



- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

7. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), do ponto 6, da norma 16^a, define-se o valor correspondente a RMMG como o limite máximo a considerar. Nas situações em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real das despesas.

NORMA 17^a 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 as seguintes tabelas:

Tabela I – percentagem por dois serviços

Serviços	Percentagens Dias úteis	Percentagens com fins de semana e feriados
Alimentação + Higiene pessoal 1x	37.5%	42.5%
Alimentação + Higiene pessoal 2x	42.5%	47.5%
Alimentação + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência)	32.5%	37.5%
Alimentação + Animação/ Socialização	35%	37.5%
Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência)	30%	32.5%
Higiene pessoal 2x + (Animação/ Socialização ou Tratamento de roupa ou Higiene habitacional)	32.5%	37.5%
Tratamento de roupa + Higiene habitacional	25%	27.5%
Outros serviços	5%	10%

Tabela II – percentagem por três serviços

Serviços	Percentagens Dias úteis	Percentagens com fins de semana e feriados
Alimentação + Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou Animação/ Socialização ou teleassistência)	47.5%	52.5%
Alimentação + Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou Animação/ Socialização ou teleassistência)	52.5%	55%
Alimentação + Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	47.5%	52.5%
Alimentação + Higiene pessoal 1x + Animação/ Socialização	50%	52.5%
Alimentação + Higiene pessoal 2x + Animação/ Socialização	52.5%	55%
Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência) + Animação/ Socialização	35%	37.5%
Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência) + Animação/ Socialização	37.5%	42.5%
Tratamento de roupa + Higiene habitacional + Animação/ Socialização	30%	32.5%
Outros serviços	5%	10%

Tabela III – percentagem por quatro ou mais serviços

Serviços	Percentagens Dias úteis	Percentagens com fins de semana e feriados
Alimentação + Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	55%	60%
Alimentação + Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	60%	65%
Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	37,5%	42,5%
Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	42,5%	47,5%
Outros serviços	5%	10%

2. A totalidade dos serviços prestados ao cliente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar conforme legislação em vigor.
3. Caso não entregue os documentos comprovativos dos rendimentos do agregado a Direção é livre de definir o montante da mensalidade, não devendo esta ser superior ao custo médio real da resposta social.
4. Desde que não se contrariem os critérios de admissibilidade pode ser estabelecida uma mensalidade mínima.
5. A prestação de outros serviços, como por exemplo Teleassistência, para além dos atrás referidos, implicará um acréscimo na comparticipação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
6. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade.
7. Em caso de alteração da tabela em vigor será comunicado aos utentes entrando em vigor 30 dias após a comunicação.

NORMA 18ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o Índice de inflação.
 2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
 3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.
 4. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
 5. É obrigatória a apresentação de comprovativo de atualização de rendimentos do utente no início de cada ano civil.
- A não atualização anual dos rendimentos implica a aplicação da mensalidade máxima em vigor nesse ano.

NORMA 19ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente a seguir à prestação dos serviços.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O atraso do pagamento tem como consequência um agravamento de 10%, acrescido das despesas de cobrança, caso se verifique esta necessidade.



Associação Espioneiros
Associação de Pais e Encarregados de Educação

Abm

Z. da Moura

5. Os dias de feriados não serão descontados em caso algum.

6. No caso de cessação dos serviços (por exemplo pelo motivo de desistência, falecimento ou outros) do utente/cliente antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 50% do valor da mensalidade. Caso a cessação ocorra depois do dia 15 paga os 100% da mensalidade.

7. No caso de o utente/cliente for admitido antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15 paga 50% da mensalidade.

NORMA 20ª **SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE**

1. Não estão incluídos no valor a pagar pela mensalidade os seguintes serviços:

- a) Aquisição de material de incontinência.
- b) Aquisição de medicação.

2. O acompanhamento e transporte, na ausência da família, a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico terão um custo extra mensalidade conforme o estabelecido no Anexo 1.

3. Todas as restantes despesas não previstas no contrato de prestação de serviços.

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

NORMA 21ª **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte das seguintes refeições: almoço e lanche, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e jantar, sendo então considerado como outro serviço.

2. A ementa semanal é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, sendo também disponibilizada aos utentes.

4. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.

5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

6. Horário da distribuição das refeições decorre entre as 12h e as 13h 30m.

7. São fornecidas as refeições de acordo com o contrato de prestação de serviços.

NORMA 22ª **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado de acordo com o contrato de prestação de serviços.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 23ª **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

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

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

3. Limpeza a seco ou outros tratamentos especiais são da responsabilidade do utente/ responsável.





NORMA 24ª HIGIENE HABITACIONAL

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

NORMA 25ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÊNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona o plano anual e semanal de atividades com a participação de todos os técnicos e os próprios utentes que procurará dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais que promovam o bem-estar do Idoso.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da equipa multidisciplinar, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição ou do próprio utente, de acordo com a necessidade deste.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, se contratualizado.
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 26ª CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de SAD, em situações extraordinárias e em situações devidamente justificadas, podem utilizar os cuidados de enfermagem da Instituição, mediante um custo adicional à mensalidade e conforme o previsto no anexo 1.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e apenas na sua ausência por colaboradores ou voluntários mediante disponibilidade e pagamento desse serviço de acordo com o estabelecido na Norma 20 nº2 e no Anexo 1.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis na área da instituição.

NORMA 27ª REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

As necessidades de realização de pequenas reparações/modificações no domicílio devem ser solicitadas pelo cliente ou seu responsável, comunicando qual o problema, quando está ao seu alcance a instituição poderá realizar estas reparações/modificações, mediante disponibilidade e pagamento desse serviço de acordo com o estabelecido no Anexo 1, e/ou encaminhar para os serviços competentes da comunidade.





NORMA 28ª

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 SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 29ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O objetivo deste apoio visa a melhoria das condições de vida das pessoas idosas. São efetuadas visitas de acompanhamento aos idosos em suas casas, isto é, é utilizada a observação direta das condições de vida, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.

NORMA 30ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

A instituição poderá promover a formação e sensibilização à família e cuidadores informais que facilitem a integração do utente no seu contexto social e familiar, reforçando assim as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores na prestação de cuidados de forma a evitar e encurtar os internamentos e as institucionalizações.

NORMA 31ª

ADMINISTRAÇÃO DE FARMACOS

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas. Se não houver prescrição médica o utente e/ou familiar responsável assinará um termo de responsabilidade para o efeito.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, sempre que possível, nos períodos da prestação do serviço.
3. A aquisição da medicação prescrita é da responsabilidade do utente/ família.

NORMA 32ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, 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.

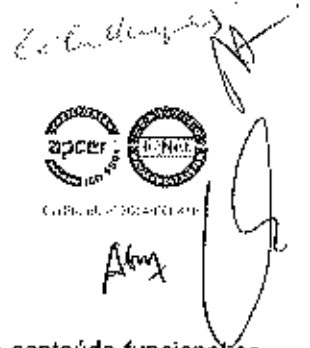
CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 33ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.



NORMA 34ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Coordenadora da resposta social é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 35ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E DOS FAMILIARES E/OU PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. São direitos dos utentes:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade.
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade.
- c) Ser informada sobre o funcionamento do SAD e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada.
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências.
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar.
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social.
- h) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado.
- i) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- j) 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.
- k) 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.
- l) A proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD.
- m) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.
- n) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD 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 os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- e) Cumprir o Regulamento Interno.



- f). Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
- g) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PI e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados.
- h) Suportar todos os custos não contemplados na mensalidade.
- i) Comunicar à Instituição atempadamente as respetivas ausências.
- j) Absterem-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
- l) Indicar o nome do familiar ou pessoa de confiança a contactar em caso de necessidade.

3. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global do SAD.
- b) Participar na avaliação diagnóstica caso este o desejo.
- c) Ter acesso a informação que diga respeito ao utente, com a devida autorização do próprio.

4. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno.
- b) Colaborar com a equipa.
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes.
- d) Tratar os colaboradores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 36ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

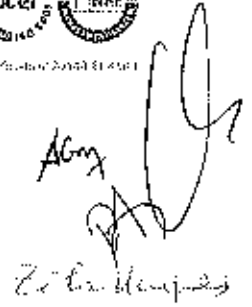
1. São direitos da Instituição:

- 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) O 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.
- f) Lealdade e respeito por parte dos utentes, pessoas próximas e colaboradores.
- g) Receber todos os meses e até ao dia 8 do mês corrente a mensalidade e outras despesas extras.
- h) Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano.

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 e contratualizados.
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços.





Zé da Moura

- g) Manter os processos dos utentes atualizados.
- h) Avallar a satisfação dos utentes/ responsável através de questionário de satisfação.
- i) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- j) Garantir aos utentes individualidade e privacidade.
- k) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes.
- l) Garantir o respeito pelos direitos dos utentes e colaboradores.
- m) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes.
- n) Possuir livro de reclamações.
- o) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes.

NORMA 37ª

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA

1. Se o cliente adoecer ou tiver algum acidente durante a prestação dos serviços, a Coordenadora da resposta social ou, na impossibilidade desta, alguém nomeado para o efeito, é informada, realiza uma avaliação da gravidade da situação:
 - a) Se o cliente necessita de cuidados médicos urgentes, entra-se de imediato em contacto com a linha de emergência médica (112) onde recebe orientações e aguarda pela ambulância que leva o cliente ao hospital. A família é contactada a seguir ao 112. O acompanhamento do utente é da responsabilidade da família.
 - b) Caso o cliente regresse ao seu domicílio devem ser respeitadas as orientações médicas.
 - c) Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os cuidados necessários e disponíveis e contacta a família para expor a situação.

NORMA 38ª

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS-TRATOS

1. A Constituição da República Portuguesa, refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.
2. Caso se detetem indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre o idoso, o colaborador deve aproveitar a sua relação de proximidade para aferir melhor a situação. Em situação de verificação de suspeita o colaborador deve informar, logo que possível, a Coordenadora da resposta social.
 - a) Para a realização do despiste da situação identificada, o elemento técnico designado para o efeito, deve proceder à aferição de dados, efetuando o registo em impresso próprio.
 - b) Após avaliação da situação e sempre que se justifique deve-se proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes.

NORMA 39ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, um ao representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato.



NORMA 40ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a Interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, quando esta interrupção é igual ou superior 15 dias seguidos, ou se superior a 1 mês a redução será de 50%.

NORMA 41ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Com ausência superior ou igual a 30 dias sem justificação.
4. Os Pioneiros reservam-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o bom relacionamento com tercelros e a imagem da Instituição.
5. O contrato pode ainda ser cessado sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou institucionalização, nomeadamente ERPI.
6. A decisão de cessar o contrato de frequência no SAD é da competência da Direção dos Pioneiros, sob proposta da Diretora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

ARTIGO 42º

EXÉQUIAS FÚNEBRES

Na situação de morte do utente deverá, sempre, a Instituição fazer-se representar nas cerimónias fúnebres com um ramo de flores e bandeira.

NORMA 43ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, pelo cliente e/ou familiar.

Disponemos, ainda, livro de reclamações eletrónico disponível em www.ospioneiros.pt.

NORMA 44ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um software informático, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.



CAPÍTULO VII REGIME GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

NORMA 45ª

APLICAÇÃO DO REGIME GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

1. Todas as informações e documentos recolhidos pela Instituição "OS PIONEIROS" têm como única finalidade a celebração e execução do contrato de prestação de serviços e a prestação dos cuidados mais adequados aos utentes.
2. A Instituição "OS PIONEIROS", na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados, garante o tratamento de todos os dados pessoais, recolhidos, direta ou indiretamente, de acordo com as obrigações legais decorrentes do RGPD e da Lei de Execução Nacional.
3. A conservação e arquivo dos dados, em suporte físico e digital, obedecerá a regras de integridade e confidencialidade.
4. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e a pessoas autorizadas da Instituição "OS PIONEIROS", tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções, cumprindo sempre o princípio da minimização dos acessos.
5. Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação a garantia da minimização, quanto aos prazos de arquivo e conservação, de acordo com o princípio da minimização do prazo de conservação.
6. Os candidatos e os utentes, a qualquer momento, livremente e sem restrições, poderão obter da Instituição "OS PIONEIROS":
 - a) A confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objeto de tratamento pela Instituição "OS PIONEIROS", bem como informação sobre as finalidades para que foram recolhidos.
 - b) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão.
 - c) A solicitação, retificação, eliminação dos dados.
 - d) A oposição ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos tenham sido recolhidos mediante o seu expreso consentimento.
 - e) A não estarem sujeitos a decisões automatizadas.
 - f) A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores.
7. O tratamento dos dados pessoais do candidato e seus familiares será feito com base no artigo 6º 1, b), c), d), e) e f) do RGPD, não carecendo do consentimento dos respetivos titulares, com exceção do tratamento da imagem, sendo, relativamente a esta, solicitado o consentimento ao utente ou seu representante.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 46ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal 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 da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



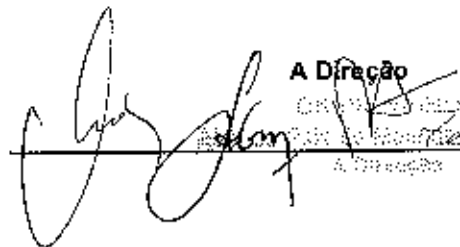
NORMA 47ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, desde que não legisladas pela Entidade de Tutela, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 48ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 17/07/2024.

Mourisca do Vouga, 17 de julho de 2024


A Direção
Associação Portuguesa de Engenheiros de Arquitetura
Associação Portuguesa de Contabilidade



JA
Amx
Zé Carlos

ANEXO 1
SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

Serviço	Valor	Observações
Transporte e acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico	0,40€/ Km 5€/ hora colaborador após a 2ª hora	Opcional
Material de incontinência	Sujeito à tabela em vigor	Opcional
Pequenas reparações	Sujeito ao levantamento das necessidades e respetivo orçamento	Opcional
Material específico de enfermagem	Sujeito à tabela em vigor	Opcional