FUNDAÇÃO
ANTÓNIO ALEIXO

Fundação António Aleixo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Atualizado a 01 de julho de 2024

Índice

PREÂMBULO 3
Artigo 1º 4
Objetivos 4
Artigo 2º 4
Destinatários 4
Artigo 3º 4
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 4
Artigo 4º 5
Capacidade 5
Artigo 5º 5
Candidatura 5
Artigo 6º 6
Condições de Admissão 6
Artigo 7º 6
Critérios de Admissão 6
Artigo 8º 7
Processo de Admissão 7
Artigo 9º 7
Lista de Espera 7
Artigo 10º 7
Comparticipações Familiares 7
Artigo 11º 11
Mensalidades nas Vagas Extra Acordo 11
Artigo 12º 11
Regras de Funcionamento 11
Artigo 13º 14
Direitos dos Clientes 14
Artigo 14º 14
Deveres do Cliente 14
Artigo 15º 14
Direitos das Famílias 15
Artigo 16º 15
Deveres das Famílias 15

Artigo 17º 15
Deveres da Entidade Gestora do Serviço 15
Artigo 18º 15
Direitos dos Colaboradores 16
Artigo 19º 16
Deveres dos Colaboradores 16
Artigo 20º 17
Guarda de Bens Pessoais 17
Artigo 21º 17
Contrato 17
Artigo 22º 17
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente 17
Artigo 23º 17
Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador 18
Artigo 24º 18
Livro de Reclamações 18

PREÂMBULO

O Centro Comunitário António Aleixo, designado por Centro Comunitário, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 01/03/1998 com vigência a 01/04/1998 é pertença da Fundação António Aleixo, fundação de solidariedade social.

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

São considerados valores fundamentais para a prática da ação institucional, a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa como referência da ação, a responsabilidade e a competência como atributos do profissionalismo e a integridade como condição da liberdade, quer pessoal, quer dos clientes que assiste.

A manutenção da confidencialidade é um elemento fundamental da ética profissional que abrange todos os colaboradores.

A administração, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento.

A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a instituição, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

Artigo 1º

Objetivos

São objetivos deste serviço:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
4. Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
5. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Artigo 2º

Destinatários

São destinatários desta resposta social os indivíduos e famílias em situação de dependência física que residam na freguesia de Quarteira do Concelho de Loulé.

Artigo 3º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação António Aleixo presta os seguintes serviços aos seus clientes:

    1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;

    1.2. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

    1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

    1.4. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;

    1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de

serviços, deslocação a entidades da comunidade, sempre que as condições de saúde dos clientes o permitam:

2. Poderão ainda ser realizadas as seguintes atividades:
    2.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
    2.2. Apoio psicossocial;
    2.3. Transporte (de acordo com a disponibilidade dos serviços);
    2.4. Cuidados de imagem;
    2.5. Realização de atividades ocupacionais (de acordo com a disponibilidade dos serviços);
    2.6. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio;
    2.7. Apoio em situações de emergência.

Artigo 4º

Capacidade

A Resposta Social SAD tem capacidade para 40 clientes, existindo Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 33.

Artigo 5º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
    1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
    1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
    1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

1.6. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão de todos os elementos do agregado familiar do cliente;

1.7. Declaração médica comprovativa da medicação para doenças crónicas administrada ao cliente, e a sua respetiva posologia;

1.8. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

1.9. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Quinta-feira – das 10h às 13h e das 14h às 17h, mediante marcação.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do Centro Comunitário.

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

Artigo 6º

Condições de Admissão

Serão admitidos no serviço de Apoio Domiciliário os indivíduos residentes na freguesia de Quarteira - concelho de Loulé, em situação de dependência, que não possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas.

Artigo 7º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Grau de Dependência/ Tipo de Apoio Familiar;
2. Recursos Económicos;
3. Risco de Isolamento Social;
4. Data de Inscrição.
5. (Para mais informações consultar Anexo I)

Artigo 8º

Processo de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir o Presidente da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias úteis;
4. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade.

Artigo 9º

Lista de Espera

Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera do estabelecimento. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de priorização.

Assim, no prazo máximo de 30 dias úteis após a candidatura, o cliente será informado da sua integração na lista e do lugar que ocupa.

Semestralmente ou sempre que o solicite, o cliente será informado da sua posição na lista.

Sempre que o cliente informe que foram alteradas as condições em que foi selecionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente atualização da lista de espera.

Artigo 10º

Comparticipações Familiares

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 75% sobre o rendimento "per capita"

do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:

1.1. Alimentação – 25%

1.2. Higiene Pessoal – 25%

1.3. Higiene Habitacional – 10%

1.4. Tratamento de Roupa – 15%

2. De acordo com o disposto no Anexo da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação dada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento "per capita"do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:
RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas
N = Número de elementos do agregado familiar

3. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:

3.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

3.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

3.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

3.4 Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

3.5 Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

4.1. Do trabalho dependente;

4.2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais – montante resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

4.3. De pensões – velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

4.4. De prestações sociais;

4.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

4.6. Prediais– rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, àcedência do uso, total ou parcial, de bens imoveis e acedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado neste ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predialatualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou no documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. A aplicação desta % não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do cliente e respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

4.7. Rendimentos de capitais – Juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;

4.8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para

menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
   5.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
   5.1. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
   5.2. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
   5.3. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
   5.4. A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI.

O limite máximo considerado nas despesas mensais fixas a que sereferem as alíneas 5.2,5.3 e 5.4 será o equivalente à retribuição mínima mensal garantida.

6. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, poderá determinar a fixação da comparticipação familiar máxima.
7. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a instituição solicitar a entrega dos créditos depositados em contas bancarias e outros valores mobiliários, de que o cliente ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares a 31 de Dezembro do ano relevante, considerando-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5% sobre os mesmos.

8. A prova das despesas referidas nas alíneas 5.2,5.3 e 5.4 do número anterior, será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

9. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.

10. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

11. As comparticipações familiares serão revistas anualmente, no 2º Trimestre de cada ano civil, não sendo aceites revisões de mensalidades durante o ano, salvo situações de extrema necessidade a ser fundamentadas e apresentadas ao Conselho de Administração.

Artigo 11º

Mensalidades nas Vagas Extra Acordo

1. Entende-se como vagas não cobertas em acordo de cooperação, as que não são comparticipadas pela Segurança Social.
2. A mensalidade nas vagas não cobertas em acordo de cooperação é equivalente ao valor do custo médio real do Cliente (CMRC), calculado com base nos valores encontrados no ano anterior, e distribuído do seguinte modo:
    - 2.1. Alimentação – 35% do CMRC
    - 2.2. Higiene Pessoal – 35% do CMRC
    - 2.3. Higiene Habitacional – 10% do CMR
    - 2.4. Tratamento de Roupa – 15% do CMRC
    - 2.5. Apoio psicossocial – 5% do CMRC

Artigo 12º

Regras de Funcionamento

1. Instalações/ Equipamentos

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações do Centro Comunitário

António Aleixo e as suas instalações/ equipamentos são compostas por:

a) Cozinha (em comum com outras respostas sociais);
b) Lavandaria/ rouparia (em comum com outras respostas sociais);
c) Secretaria (em comum com outras respostas sociais);
d) Receção (em comum com outras respostas sociais);
e) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
f) 3 Viaturas ligeiras.

2. Horário

O Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação António Aleixo funciona de segunda a sexta, das 08h30 às 18h00, aos sábados e feriados das 08h30 às 13h00 e aos domingos das 08h30 às 13h00 e das 14h00 às 16h00.

Nos feriados o serviço de higiene pessoal só é realizado aos clientes totalmente dependentes que não tenham apoio familiar.

O Serviço de Apoio Domiciliário encerrará no dia 25 de dezembro, 1 de janeiro e domingo de Páscoa.

3. Pagamento da Mensalidade

O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 de cada mês na secretaria do Centro Comunitário, no seguinte período: de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 15h00 às 19h00. A partir do dia 10, poderá ser efetuado de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00. Poderá ainda ser efetuado por transferência bancária, para o IBAN da Fundação António Aleixo, facultado ao cliente/familiar.

Em caso de ausência de pagamento sem qualquer justificação por um período superior a 60 dias, a instituição suspenderá a frequência do cliente na resposta social.

Após um período de mais trinta dias em falta de pagamento, a instituição denunciará o contrato e tomará as medidas legais adequadas para cobrança dos débitos em atraso.

4. Regime Alimentar

As ementas são elaboradas por um nutricionista tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam.

A ementa semanal será fixada no estabelecimento em local bem visível e distribuída nos domicílios dos clientes para que estes tenham conhecimento da mesma.

O Serviço de Apoio Domiciliário fornecerá dietas desde que seja apresentada a indicação médica.

5. Atividades / Serviços Prestados

5.1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por 1 refeição principal, 2 sopas, 2 peças de fruta, 1 iogurte, 2 carcaças e 1 sandes. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

Caso o cliente solicite uma dieta específica, a instituição só fará a adaptação mediante a apresentação de declaração médica que comprove a necessidade da mesma.

5.2. 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. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

5.3. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

5.4. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

5.5. As atividades de animação e socialização consistem em iniciativas de âmbito cultural, recreativo e ocupacional, promovidas pela Instituição, garantindo-se o transporte do e para o domicílio do cliente. Incluem-se ainda nestas atividades a aquisição de bens e géneros alimentícios, o pagamento de serviços e a deslocação a entidades da comunidade.

6. Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

7. Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico nos termos da Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Artigo 13º

Direitos dos Clientes

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
b) 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;
c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
f) Que se estabeleça contacto com o familiar e/ou responsável pelo cliente, em situação de doença grave verificada por elemento da equipa do SAD, assim como providenciar a presença de um médico ou ambulância.

Artigo 14º

Deveres do Cliente

a) Colaborarem com a equipa de Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
b) Satisfazerem os custos da comparticipação familiar, de acordo com o previamente estabelecido;
c) Cumprirem o Regulamento;
d) Avisarem a Instituição de qualquer alteração ao serviço.

Artigo 15º

Direitos das Famílias

a) Obter informação adequada sobre o cliente de que é responsável;
b) Participar nas ações promovidas pelo SAD destinadas às famílias dos clientes;
c) Receber informação imediata, em situação de doença grave verificada por elemento do SAD.
d)

Artigo 16º

Deveres das Famílias

a) Manter contacto regular com o SAD, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao cliente a seu cargo;
b) Cooperar com o SAD na procura da qualidade de vida do cliente;
c) Apoiar e acompanhar o cliente nos serviços diferenciados de saúde quando deles careça.

Artigo 17º

Deveres da Entidade Gestora do Serviço

a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
c) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
e) Manter os ficheiros de pessoal e clientes atualizado;
f) Manter atualizados os processos dos clientes;
g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
h) Dispor de um Livro de Reclamações;
i) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
j) Informar a Segurança Social de quaisquer alterações ao presente regulamento.

Artigo 18º

Direitos dos Colaboradores

a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;

b) A não discriminação da sua retribuição (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o setor), bem como à não descida de categoria profissional.

Artigo 19º

Deveres dos Colaboradores

a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;

b) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;

c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional;

e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduza, a qualquer tipo de discriminações;

f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles de aproveite à margem da sua utilização institucional;

h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

i) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

j) Informar os serviços administrativos sempre que se verifique alteração de nome,

residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e n.º de pessoas da sua dependência;

k) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

Artigo 20º

Guarda de Bens Pessoais

1. A Instituição pode assegurar a guarda das chaves do domicílio do cliente, desde que as mesmas sejam entregues devidamente identificadas.
2. Em caso de cessação de prestação de serviços da resposta social SAD, o cliente ou familiar, devidamente identificado, deverá proceder à retoma da respetiva chave no prazo máximo de 30 dias, podendo a Instituição, a partir dessa data, proceder à sua destruição.

Artigo 21º

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a Fundação António Aleixo será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, sendo no ato de celebração entregue ao cliente uma cópia do presente regulamento.

Artigo 22º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/ acompanhamento de familiares.

Em caso de internamento superior a 15 dias, o cliente usufrui de um desconto na comparticipação familiar de 25% do valor diário, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 3 meses. Em situações de férias e/ou acompanhamento de familiares superior a 15 dias, o cliente usufruirá de um desconto de 15% por dia, não podendo, contudo, interromper o serviço por um período superior a 1 mês.

Artigo 23º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador

A prestação do Serviço de Apoio Domiciliário cessa por denúncia, institucionalização ou morte do cliente. Se a institucionalização ou morte do cliente. Se a institucionalização ou morte do cliente ocorrer na 1ª quinzena do mês haverá lugar a um desconto de 40% da comparticipação familiar mensal.

Artigo 24º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção do Centro Comunitário sempre que desejado, ou ser utilizada a Plataforma eletrónica do Livro de Reclamações disponível em https:/www.livroreclamacoes.pt.

Revisto em 29 de maio de 2024

Entrada em Vigor em 01 de julho de 2024

ANEXO I

Grau de Dependência	Tipo de Apoio Familiar	Descrição	Pontuação
Autónomo	Diário e Suficiente	**Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer as suas necessidades básicas e/ou quotidianas sem o apoio de terceiros. **E com** **Apoio familiar diário e suficiente** = o cliente tem apoio familiar diário que satisfaz na totalidade as suas necessidades.	3
	Diário e Insuficiente	**Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer as suas necessidades básicas e/ou quotidianas sem o apoio de terceiros. **E com** **Apoio familiar diário e insuficiente** = o cliente tem apoio familiar diário mas este não satisfaz na totalidade as suas necessidades, carecendo de apoio de terceiros.	4
	Periódico	**Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer as suas necessidades básicas e/ou quotidianas sem o apoio de terceiros. **E com** **Apoio familiar periódico** = o cliente tem apoio familiar no máximo 4 vezes por semana.	5
	Sem Apoio	**Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer as suas necessidades básicas e/ou quotidianas sem o apoio de terceiros. **E com** **Sem apoio familiar** = o cliente não tem apoio de familiares.	6
Parcialmente Autónomo	Diário e Suficiente	**Parcialmente Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer todas as suas necessidades básicas e/ou quotidianas recorrendo ao apoio de ajudas técnicas ou ao apoio pontual de terceiros. **E com** **Apoio familiar diário e suficiente** = o cliente tem apoio familiar diário que satisfaz na totalidade as suas necessidades.	7
	Diário e Insuficiente	**Parcialmente Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer todas as suas necessidades básicas e/ou quotidianas recorrendo ao apoio de ajudas técnicas ou ao apoio pontual de terceiros. **E com** **Apoio familiar diário e insuficiente** = o cliente tem apoio familiar diário mas este não satisfaz na totalidade as suas necessidades, carecendo de apoio de terceiros.	8

Grau de Dependência	Tipo de Apoio Familiar	Descrição	Pontuação
Parcialmente Autónomo	Periódico	**Parcialmente Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer todas as suas necessidades básicas e/ou quotidianas recorrendo ao apoio de ajudas técnicas ou ao apoio pontual de terceiros. **E com** **Apoio familiar periódico** = o cliente tem apoio familiar no máximo 4 vezes por semana.	9
	Sem Apoio	**Parcialmente Autónomo** = indivíduo que consegue satisfazer todas as suas necessidades básicas e/ou quotidianas recorrendo ao apoio de ajudas técnicas ou ao apoio pontual de terceiros. **E com** **Sem apoio familiar** = o cliente não tem apoio de familiares.	10
Dependente	Diário e Suficiente	**Dependente** = indivíduo dependente de terceiros para a satisfação das suas necessidades básicas, com capacidade de controlo dos esfíncteres e sem alteração cognitiva ou com alteração cognitiva controlada **E com** **Apoio familiar diário e suficiente** = o cliente tem apoio familiar diário que satisfaz na totalidade as suas necessidades.	15
	Diário e Insuficiente	**Dependente** = indivíduo dependente de terceiros para a satisfação das suas necessidades básicas, com capacidade de controlo dos esfíncteres e sem alteração cognitiva ou com alteração cognitiva controlada **E com** **Apoio familiar diário e insuficiente** = o cliente tem apoio familiar diário mas este não satisfaz na totalidade as suas necessidades, carecendo de apoio de terceiros.	20
	Periódico	**Dependente** = indivíduo dependente de terceiros para a satisfação das suas necessidades básicas, com capacidade de controlo dos esfíncteres e sem alteração cognitiva ou com alteração cognitiva controlada **E com** **Apoio familiar periódico** = o cliente tem apoio familiar no máximo 4 vezes por semana.	25

Grau de Dependência	Tipo de Apoio Familiar	Descrição	Pontuação
Dependente	**Sem Apoio**	**Dependente** = indivíduo dependente de terceiros para a satisfação das suas necessidades básicas, com capacidade de controlo dos esfíncteres e sem alteração cognitiva ou com alteração cognitiva controlada **E com** **Sem apoio familiar** = o cliente não tem apoio de familiares.	30
Totalmente Dependente	**Diário e Suficiente**	**Totalmente Dependente** = indivíduo com dependência que requeira assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária (acamados ou sem controlo dos esfíncteres e/ou comprometimento cognitivo) **E com** **Apoio familiar diário e suficiente** = o cliente tem apoio familiar diário que satisfaz na totalidade as suas necessidades.	35
	Diário e Insuficiente	**Totalmente Dependente** = indivíduo com dependência que requeira assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária (acamados ou sem controlo dos esfíncteres e/ou comprometimento cognitivo) **E com** **Apoio familiar diário e insuficiente** = o cliente tem apoio familiar diário, mas este não satisfaz na totalidade as suas necessidades, carecendo de apoio de terceiros.	40
	Periódico	**Totalmente Dependente** = indivíduo com dependência que requeira assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária (acamados ou sem controlo dos esfíncteres e/ou comprometimento cognitivo) **E com** **Apoio familiar periódico** = o cliente tem apoio familiar no máximo 4 vezes por semana.	45
	Sem Apoio	**Totalmente Dependente** = indivíduo com dependência que requeira assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária (acamados ou sem controlo dos esfíncteres e/ou comprometimento cognitivo) **E com** **Sem apoio familiar** = o cliente não tem apoio de familiares.	50

Recursos Económicos	Pontuação
Até 30% do salário mínimo nacional	25
De 30% a 50% do salário mínimo nacional	22
De 51% a 70% do salário mínimo nacional	20
De 71% a 100% do salário mínimo nacional	15
De 101% a 150% do salário mínimo nacional	10
Mais de 151% do salário mínimo nacional	5

Risco de Isolamento Social	Descrição	Pontuação
Convive diariamente com terceiros	Convive diariamente com familiares, vizinhos ou amigos.	3
Convive frequentemente com terceiros	Convive de uma a quatro vezes por semana com familiares, vizinhos ou amigos.	7
Convive raramente com terceiros	Convive menos de uma semana por semana com familiares, vizinhos ou amigos.	15

Data de Inscrição	Pontuação
Inscrito há menos de 30 dias	0
Inscrito entre 30 a 90 dias	1
Inscrito entre 91 a 180 dias	2
Inscrito entre 181 a 270 dias	3