

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I

Norma I

(Âmbito)

A Associação Bem Estar de Parceiros (ABEP), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) registada na Direção-Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº 38/95, a fls 49 do Livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social, a qual tem Acordo de Cooperação celebrado com o ISS,I.P./ Centro Distrital de Leiria para a resposta social de Apoio Domiciliário, em 01/11/2014, última revisão do acordo, a qual se rege pelas seguintes normas:

Norma II

(Legislação aplicável)

A legislação aplicável à criação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é a seguinte:

- Lei 120 /2015, de 30 de junho, alterado pelo DL n.º 68/2016, de 3 de novembro.
- Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro.
- Portaria 196-A 2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro.
- Portaria n.º 100/2017, de 7 de março.
- Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro.
- Decreto – Lei nº 172A/14 de 14 Novembro, alterada pela lei nº 76/2015 de 28 de julho.
- Decreto-lei 64/2007 de 14 março alterado e publicado Decreto-lei 33/2014 de 4 de março.
- Decreto Lei nº 126-a /2021 de 31 de Dezembro
- Circular Normativa nº 4, de 16 de dezembro 2014.
- Circular Normativa nº 5, de 23 de dezembro 2014.
- Protocolo de cooperação em vigor.
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

(Objetivos)

Destinando-se esta resposta social a receber e a apoiar pessoas idosas, com dificuldades ou ausência de inserção no meio social e familiar, são nossos objetivos:

1. Proporcionar o equilíbrio bio-psico-social e espiritual.
2. Favorecer os sentimentos de segurança e auto-estima, contribuindo assim para a estabilização e qualidade do processo de envelhecimento.
3. A prestação de serviços que satisfaçam a qualidade de vida dos indivíduos e famílias
4. Respeitar a independência, individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião.
5. O fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
6. Assegurar o acesso a cuidados básicos de saúde em colaboração com serviços de saúde, competentes.
7. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar.

Norma IV

(Serviços prestados pela ABEP)

1. Durante o período de funcionamento e, segundo a ordem da organização interna das equipas de trabalho, serão prestados os seguintes serviços, cujos custos se encontram cobertos pela comparticipação mensal, calculada em conformidade com o estipulado na norma XI do presente Regulamento:

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal.
- 1.2. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas segundo prescrição médica.
- 1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.

1.4. Tratamento de roupas de uso pessoal do Cliente. No momento da admissão do Cliente serão fornecidos, pela ABEP, números para que os Clientes ou os seus familiares efetuem a marcação da roupa do Cliente (Só a título excecional, no caso de o Cliente não possuir família a referida marcação poderá ser efetuada pela instituição).

1.4.1. A roupa é entregue no domicílio dos Clientes uma a três vezes por semana.

1.5. Atividades de animação/socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade).

1.6. Apoio psicossocial.

1.7. Acompanhamento da administração de medicamentos, quando solicitado pela família ou Cliente, mediante prescrição médica. (Nota: A toma da medicação é da responsabilidade do Cliente ou familiares).

1.8. Preparação semanal da medicação.

Norma V

(Serviços não incluídos na mensalidade)

1. A prestação dos seguintes serviços extra acordo devem ser solicitados previamente junto da equipa técnica, mediante disponibilidade da instituição:

1.1. Os serviços de Transporte e acompanhamento a consultas e/ou serviços. Taxa de serviço à hora- 15€/hora
Viatura ao km- 0,36€/km

1.3 Fornecimento de Fraldas e/ou outros produtos de higiene e conforto.

Norma VI

(Condições de Admissão)

1. São condições de admissão:

1.1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais considerados pela Direção tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar e/ou que não prejudique o funcionamento do serviço da instituição.

1.2. Isolamento pessoal.

1.3. Manifestar vontade em ser admitido.

Norma VII

(Critérios de priorização)

A admissão em Serviço de Apoio Domiciliário é submetida a um critério de priorização, decorrente dos seguintes fatores, por ordem decrescente:

1. Situação socioeconómica desfavorecida. (35%)

2. Isolamento Social. (20%)

3. Ser Cliente da Instituição. (15%)

4. Nível de autonomia que se define em função se o cliente é detentor de complemento por dependência na sua reforma, e, em caso afirmativo, se possui o 1º ou 2º grau. (15%)

5. Freguesia de residência. (15%)

6. Ser associado da instituição.

O ponto 6 só será considerado em caso de desempate.

Nota: No caso de existirem vagas sociais disponíveis, poderão ser priorizados a admissão de Clientes sinalizados pela rede social de suporte (Linha Nacional de Emergência Social ou Instituto de Segurança Social I.P./Centro Distrital de Leiria) sem a verificação dos restantes critérios existentes.

Norma VIII

(Critérios de retirada da lista de candidatos)

Os candidatos ao Serviço de Apoio Domiciliário são incluídos numa lista de espera, a qual é gerida de acordo com as vagas e necessidades existentes e respeita os critérios de prioridade definidos na norma VII.

1. Falecimento do candidato.

2. Quando o candidato ou o familiar responsável informam que já não estão interessados em frequentar a resposta social de SAD.
3. Quando ingressam noutra resposta social/instituição sem ser a ABEP.
4. Quando o candidato não renova inscrição por mais de 3 meses.

Nota: Esta renovação da inscrição poderá ser efetuada por telefone, correio eletrónico ou presencialmente.

Norma IX (Processo de Admissão)

1. Deverá ser preenchida uma ficha de inscrição, junto da secretaria da ABEP. Numa fase posterior terá lugar uma entrevista ao Cliente e/ou à pessoa responsável, por parte da Direção Técnica com marcação de data e hora para o efeito.
2. A admissão de Clientes para a frequência desta resposta social terá lugar nas instalações da ABEP, e será feita pela Diretora Técnica ou por outro técnico designado para o efeito, após decisão conjunta dos órgãos de gestão (Direção e Direção Técnica) de acordo com as vagas existentes, e, segundo os critérios de priorização definidos.
3. Após a comunicação da admissão devem ser, no prazo máximo de 8 dias, entregues e apensos ao processo a fotocópia dos seguintes documentos:
 - 3.1. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão.
 - 3.2. Cartão de contribuinte.
 - 3.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social (**caso não tenha Niss é obrigatório a sua inscrição na Segurança Social**).
 - 3.4. Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro sistema de proteção de saúde.
 - 3.5. Boletim de vacinas.
 - 3.6. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão e cartão de contribuinte dos familiares responsáveis.
 - 3.7. Folha de medicação atualizada.
4. O Vale da reforma da segurança social atualizado e/ou pensões do estrangeiro e/ou IRS deve igualmente ser apenso ao processo sendo que, de acordo com os critérios de priorização definidos no ponto 1 da norma VII, já é do conhecimento da Instituição.
5. Devem também ser solicitados, antes da admissão, os documentos de despesas referidos no ponto 6, da norma X deste regulamento e solicitadas cópias das despesas com renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria, conforme o disposto no ponto 5.1, do Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, a fim de serem cumpridos os critérios de priorização. Estes documentos devem igualmente ser apensos ao processo após admissão do cliente.
6. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo.
7. As admissões urgentes, a título provisório, poderão efetuar-se segundo parecer e autorização do(a) Presidente da Direção mediante parecer da Direção Técnica.
8. Na admissão e imediatamente após ser estabelecida a comparticipação mensal, deverá ser assinado:
 - 8.1. Pelas partes – ABEP, Cliente e familiar(es) responsável(eis) – um contrato de prestação do serviço definido nesta resposta social.

Norma X (Processo individual)

Na sequência da admissão, será organizado o processo individual do Cliente, que deverá manter-se atualizado e conter as seguintes vertentes:

1. Processo Administrativo:
 - 1.1. Documentação anexa ao pedido de admissão.
 - 1.2. Identificação e contacto do cliente.
 - 1.3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal.
 - 1.4. Cálculo e Montante da comparticipação familiar e identificação do(s) responsável(eis) pelo respetivo pagamento.

- 1.5. Original do Contrato de Prestação de Serviços.
- 1.6. Comprovativo de rendimentos e despesas do cliente.
- 1.7. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
- 1.8. Outras informações de interesse.
2. Processo Social:
 - 2.1. Cópia dos elementos administrativos referidos no número 1.
 - 2.2. Parecer social.
 - 2.3. Registo das observações e ocorrências relevantes do apoio prestado e a prestar ao Cliente e seu agregado.
 - 2.4. Programação dos cuidados e serviços.
 - 2.5. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas.
 - 2.6. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável.
3. Processo Clínico (apenas em situações de Clientes que justifique) uma vez que a assistência de saúde é a cargo do Serviço Nacional de Saúde.
 - 3.1. Registo dos atos médicos e de enfermagem, bem como, da medicação prescrita.
 - 3.2. Identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos.

Norma XI
(Compartição Familiar)

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - 2.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos.
 - 2.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau.
 - 2.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral.
 - 2.4. Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa.
 - 2.5. 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 3.1. Do trabalho dependente.
 - 3.2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais.
 - 3.3. 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.
 - 3.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
 - 3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
 - 3.6. Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que

conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da retribuição mensal mínima garantida (RMNG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.7. 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%.

3.8. 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:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

4.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.

4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.

4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

5. O limite máximo a considerar nas despesas será o valor correspondente à atual retribuição mínima mensal garantida (RMMG) em vigor; nos casos que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

7. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, que pode variar entre 40% a 75%, de acordo com os serviços pretendidos, mediante a seguinte tabela:

Serviços Base – Serviço de Apoio Domiciliário :

Nº de Serviços	% (2ªf a 6ªf)	% (2ªf a Domingo)
2	40%	55%
3	50%	60%
4	55%	65%
5	60%	75%

8. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
9. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição após efetuar as diligências adequadas, convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
10. A participação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real por Cliente verificado nesta resposta social.
11. A participação deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês.
12. O valor da participação será revisto anualmente, no início do ano civil, após solicitação da comprovação de rendimentos, exceção para situações em que ao longo do ano haja alteração do valor das pensões ou outros rendimentos, podendo nestes casos ser revista de novo a participação, sendo disso informado o Cliente e o familiar responsável com a antecedência mínima de 30 dias.
13. Perante ausências de pagamento superior a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do Cliente até regularização das mensalidades e após ser realizada uma análise individualizada do caso.
14. Haverá redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
15. Apenas no mês em que o Cliente é admitido a participação é calculada em função dos dias em que são prestados os serviços.
16. Haverá um desconto de 2% da participação familiar mensal nos familiares de colaboradores e órgãos sociais da ABEP, nos seguintes graus de parentesco: pais, sogros, avós ou equiparados.

Norma XII

(Mensalidade de cliente sem acordo com a segurança social)

1. Para os clientes não abrangidos pelo acordo, o valor da mensalidade é calculado de acordo com as percentagens apresentadas na Norma XI, do Capítulo I, acrescidas de 15% sobre o valor apurado, revista anualmente pela Direção da instituição.
2. A mensalidade a pagar por esta resposta social abrange os serviços prestados em Serviço de Apoio Domiciliário, os quais constam na Norma IV, Capítulo I.
3. A mensalidade não abrange os custos identificados na norma V, Capítulo I.
4. A participação deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês.
5. Essas alterações deverão ser reduzidas a escrito e depois de devidamente assinadas, anexadas ao Contrato já celebrado.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do Cliente até regularização das mensalidades e após ser realizada uma análise individualizada do caso.
7. Haverá redução de 10% da mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
8. Apenas no mês em que o Cliente é admitido, a participação é calculada em função dos dias em que são prestados os serviços.
9. Haverá um desconto de 2% da participação familiar mensal nos familiares de colaboradores e órgãos sociais da ABEP, nos seguintes graus de parentesco: pais, sogros, avós ou equiparados.

Norma XIII

(Funcionamento)

1. Todos os serviços funcionam diariamente, das 8.00 horas às 16.30 horas, com exceção nos feriados 25 de dezembro, 1 de janeiro e Domingo de Páscoa.

Norma XIV

(Condições de renovação e alteração da prestação dos serviços)

1. O contrato renova-se automaticamente, se não houver denúncia de nenhuma das partes. Será entregue um original do contrato ao Cliente e outro arquivado no processo individual.
2. Sempre que o Cliente ou familiares representantes solicitem serviços adicionais ou haja alteração da comparticipação familiar deverá ser feita uma adenda ao contrato existente.

Norma XV

(Condições de suspensão e/ou rescisão da prestação dos serviços)

1. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual.
2. Incumprimento do pagamento da comparticipação familiar:
 - 2.1. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá suspender a prestação de serviços de apoio domiciliário. Após análise individualizada e caso se recusem a efetuar o pagamento devido, a ABEP poderá decidir pela rescisão do contrato, dando ainda assim um prazo à família para regularizar a situação.
3. Inadequação dos serviços às necessidades.
4. Insatisfação do Cliente.
5. Inadaptação do Cliente aos serviços.
6. Óbito do Cliente.
 - 6.1. Sempre que se verifiquem as situações supracitadas, a ABEP procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas no sentido de ultrapassar as dificuldades evidenciadas.
7. Consoante o grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a ABEP reserva-se o direito a:
 - 7.1. Suspender o contrato (nos casos de situações menos gravosas).
 - 7.2. Rescisão do contrato (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique).Em caso de suspensão e rescisão, uma das partes deve comunicar à outra, por escrito, com antecedência mínima de pelo menos trinta dias.
8. Na eventualidade de ser suspenso o contrato por motivos de força maior, imputados à ABEP, os Clientes serão informados:
 - 8.1. Com antecedência de trinta dias.
 - 8.2. No imediato, decorrente duma situação de emergência.Em qualquer destas situações, a ABEP tentará encontrar solução em articulação com a família ou responsável pelo Cliente.

Norma XVI

(Responsabilidade pela gestão dos bens financeiros do Cliente)

1. Esta gestão deverá ficar registada preferencialmente no contrato de prestação de serviços, segundo as seguintes modalidades:
 - 1.1. Caso o Cliente esteja com capacidades físicas e mentais será sempre ele o responsável pela sua gestão financeira.
 - 1.2. Em situações de inabilidade ou interdição deverá ser a família a assumir a responsabilidade pela gestão de bens.
 - 1.3. Apenas na ausência da família e quando o Cliente não possui capacidades físicas ou mentais para assumir a sua gestão financeira, a ABEP poderá assumir essa responsabilidade perante uma indicação das Entidades legais com competências para o efeito.

Norma XVII

(Situação de Doença)

1. O serviço de apoio domiciliário não dispõe de médico assistente, pelo que a assistência médica é da inteira responsabilidade dos Clientes e seus familiares.

2. Em caso de agravamento do estado de saúde, os Clientes poderão ser enviados ou evacuados para um hospital, sempre que seja avaliado o seu estado de saúde como sendo recomendável o tratamento hospitalar, ficando a sua vaga cativa.
3. Não há acompanhamento dos Clientes por parte da ABEP em idas ao hospital em situações de emergência.
4. Em caso de doença ou acidente, o estabelecimento obriga-se a comunicar o facto ao responsável pelo Cliente ou a outras pessoas indicadas, na Ficha de Inscrição, para o efeito.
5. Se o contacto ou a notificação se não puder efetuar por motivos alheios à ABEP e houver necessidade de tomar medidas de carácter urgente, em caso de doença grave, acidente ou outra, a Direção tomará as providências adequadas à situação, providenciando o acompanhamento ou retirada do Cliente, ficando as despesas emergentes a cargo do Cliente e do seu responsável.
6. Qualquer situação detetada pela Direção Técnica que ponha em causa o bom funcionamento da resposta social em causa, ou incompatível com os objetivos propostos para a resposta social associadas com agravamento do estado de saúde do Cliente será alvo de um parecer técnico dirigido à Direção tendo em vista a adequação das necessidades do Cliente com as possibilidades da ABEP em termos de recursos humanos e matérias.

Norma XVIII

(Regras de utilização em caso de cedência de materiais e equipamento, como ajudas técnicas)

1. A ABEP cede ajudas técnicas apenas em casos excecionais:
 - 1.1. Caso o Cliente e seus familiares não tenham condições financeiras para as adquirir.
 - 1.2. É celebrado um documento dessa cedência. E assinado por ambas as partes.
 - 1.3. Os Clientes deverão devolver quando não precisarem dessa ajuda nas mesmas condições que foi entregue.
 - 1.4. Esta cedência é gratuita.

Norma XIX

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal da ABEP, bem como a sua afetação por resposta social, está afixado no átrio de entrada, da instituição.

Norma XX

(Equipa Técnica)

1. A equipa técnica é composta por uma equipa multidisciplinar com formação na área das ciências sociais e humanas nos termos da Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro cujo nome, formação se encontra afixado no átrio de entrada, da instituição.

Norma XXI

(Espaços que compõem o Serviço de Apoio Domiciliário)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é composto pelas seguintes áreas funcionais:
 - a) Recepção;
 - b) Direção, serviços técnicos e administrativos;
 - c) Instalações para o pessoal;
 - d) Cozinha.

Norma XXII

(Acesso e guarda da chave do Domicílio)

1. Para efeitos de prestação dos serviços ao Cliente, poderá ser entregue uma cópia da chave do seu domicílio à Instituição.

2. Para tal, o Cliente ou seu representante legal, deverá preencher um impresso de concessão da autorização, ficando a chave à guarda da Instituição, à qual se compromete a utilizá-la exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços.

3. Cessando os serviços, a Instituição obriga-se à restituição da referida chave.

Norma XXIII
(Casos omissos)

1. Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos pela Direção.

CAPÍTULO II
Direitos e deveres

Norma XXIV
(Direitos da ABEP)

1. A lealdade e respeito por parte dos seus Clientes e familiares.
2. Receber atempadamente as participações mensais dos Clientes.
3. Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios do Regulamento Interno.

Norma XXV
(Deveres da ABEP)

1. Garantir o bom funcionamento da resposta social, por forma a assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos Clientes com base no respeito pela identidade pessoal e dignidade humana.
2. Definir uma estrutura de recursos humanos que dê uma resposta qualitativa e quantitativa, adequada ao número de Clientes e ao desenvolvimento de atividades.
3. Prestar devidamente os serviços solicitados e contratualizados, conforme o definido no Plano Individual do Cliente.
4. Fornecer ao Cliente e familiar um exemplar do Regulamento Interno desta resposta social e o original do contrato de prestação de serviços.

Norma XXVI
(Direitos dos Clientes)

1. Conhecer os Estatutos da Associação.
2. Conhecer o Regulamento Interno.
3. Exercer crítica construtiva em relação aos vários aspetos da vida da Instituição.
4. Apresentar sugestões por forma a melhorar o funcionamento da Instituição.
5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados.
6. Ser informado e participar, com responsabilidade e interesse nas atividades programadas.
7. Utilizar equipamentos e serviços da Instituição.
8. Usufruir de sigilo e apoio na resolução de problemas, relativamente a qualquer situação de carácter pessoal.
9. Ser tratado com respeito e correção por qualquer membro desta Instituição.
10. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas.
11. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o previamente estabelecido e contratualizado.
12. Possuir um Processo Individual.

Norma XXVII
(Deveres dos Clientes)

1. Cumprir o estipulado no Regulamento Interno.
2. Responsabilizar-se pelos seus atos perante os órgãos de gestão e colaboradores da Instituição, cultivando a verdade, a liberdade, a exigência e a solidariedade.
3. Respeitar e tratar com solicitude os outros residentes, os colaboradores e todas as pessoas que estejam ou entrem em contacto com a Instituição, contribuindo assim para um ambiente salutar.
4. Tratar com respeito e correção qualquer membro da Instituição, acatando as instruções dos colaboradores.
5. Colaborar com a equipa de cuidados, sempre que possível.
6. Comparticipar nos custos de prestação dos serviços contratualizados, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e o Contrato estabelecido com a ABEP.
7. Efetuar o pagamento dessa comparticipação até ao dia 10 de cada mês.

Norma XXVIII
(Direitos dos familiares responsáveis dos Clientes)

1. Conhecer o Regulamento Interno.
2. Participar nos projetos / atividades da Instituição.
3. Ser atendido pelos órgãos competentes conforme o assunto, respeitando o horário de atendimento previamente fixado ou acordado entre as partes.
4. Diligenciar para que o seu familiar beneficie efetivamente dos seus direitos.
5. Ser informado de qualquer facto estranho que ocorra com o seu familiar.
6. Ser informado sobre legislação e normas que lhe digam respeito.
7. Poder participar em atividades festivas em que os seus familiares participem.

Norma XXIX
(Deveres dos familiares responsáveis dos Clientes)

1. Conhecer o Regulamento Interno e subscrever a aceitação do mesmo. No que diz respeito à representação legal do residente, caso o mesmo se encontre em situação de falta ou limitação das suas capacidades e por conseguinte, esteja impossibilitado de forma esclarecida e autónoma de tomar decisões sobre a sua pessoa, para garantia dos seus interesses, a incapacidade deve ser reconhecida em processo judicial e no caso desse reconhecimento, será nomeada uma pessoa que o represente, sendo que, nestes casos, deve o responsável pelo residente em situação de falta ou limitação das suas capacidades conhecer o Regulamento Interno e subscrever a aceitação do mesmo. A situação de incapacidade deve ser comunicada ao magistrado do Ministério Público junto do Tribunal Cível. Este procedimento deverá ser adotado para todos os clientes.
2. Facultar à ABEP todas as informações relativas ao seu familiar, no sentido de ajudar a Instituição na procura das formas de atuação mais eficazes, contribuindo assim para o sentimento de bem-estar, harmonia, amizade, confiança do Cliente.
3. Promover uma boa articulação com a Instituição.
4. Diligenciar para que o seu familiar cumpra efetivamente os seus deveres.
5. Participar e colaborar ativamente em todas as ações para as quais a ABEP os convoque, no sentido do seu próprio interesse e do seu familiar.
6. Comparticipar nos custos da prestação dos serviços prestados, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e o Contrato estabelecido com a ABEP.

Norma XXX
(Direitos Gerais do Pessoal)

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.

3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da ABEP.
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

Norma XXXI

(Deveres Gerais do Pessoal)

1. Contribuir para o bom funcionamento do Estabelecimento.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço no Estabelecimento, os Clientes e seus familiares e todas as visitas do Estabelecimento.
3. Cumprir este Regulamento, o Regulamento Interno do Estabelecimento e quaisquer outras determinações da Direção da ABEP.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na ABEP.
5. Fumar apenas no local para o efeito existente numa zona exterior do edifício.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento das respostas sociais.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXII

(Livro de Reclamações)

- 1.A ABEP possui livro de reclamações, nos termos previstos na legislação em vigor que poderá ser solicitado, sempre que desejado.

Norma XXXIII

(Alterações ao regulamento)

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Associação de Bem Estar dos Parceiros deverão informar e contratualizar com os Clientes ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
3. Deve ser entregue um exemplar do Regulamento Interno ao Cliente ou representante legal no ato de admissão.

Norma XXXIV

(Integração de lacunas)

1. 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 XXXV

(Disposições complementares)

1.O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação em Assembleia Geral da ABEP.

Aprovado em Assembleia Geral em 28 de novembro de 2024

A Direção da ABEP

Presidente

Vice-Presidente

Tesoureiro

Secretário

Vogal