

REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



Vilela, 2019



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	1
Norma 1ª - Âmbito De Aplicação	1
Norma 2ª - Legislação Aplicável	1
Norma 3ª - Destinatários E Objetivos	1
Norma 4ª - Princípios Orientadores Da Instituição	2
Norma 5ª - Cuidados E Serviços	2
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	3
Norma 6ª - Condições De Admissão	3
Norma 7ª - Inscrição	3
Norma 8ª - Critérios De Prioridade Na Admissão	4
Norma 9ª - Admissão	4
Norma 10ª - Acolhimentos Dos Novos Utentes	5
Norma 11ª - Processo Individual Do Utente	5
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	6
Norma 12ª - Horário De Funcionamento	6
Norma 13ª - Cálculo Do Rendimento Per Capita	6
Norma 14ª - Tabela De Comparticipações	8
Norma 15ª - Montante E Revisão Da Comparticipação Familiar	8
Norma 16ª - Pagamento De Mensalidades	9
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	9
Norma 17ª - Fornecimento E Apoio Nas Refeições	9
Norma 18ª - Cuidados De Higiene Pessoal E De Conforto Pessoal	9
Norma 19ª - Tratamento Da Roupa Do Uso Pessoal Do Utente	9
Norma 20ª - Higiene Habitacional	9
Norma 21ª - Transporte	10
Norma 22ª - Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia	10
CAPÍTULO V – RECURSOS	10
Norma 23ª - Direção Técnica	10
CAPÍTULO IV- DIREITOS E DEVERES	10
Norma 24ª - Direitos E Deveres Dos Utentes	10
Norma 25ª - Direitos E Deveres Da Instituição	11
Norma 26ª - Direitos E Deveres Dos Familiares Dos Utentes	12



Norma 27ª - Depósito E Guarda Dos Bens Do Utente	12
Norma 28ª - Contrato De Prestação De Serviços	12
Norma 29ª - Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente.....	13
Norma 30ª - Cessação Da Prestação E Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador....	13
Norma 31ª - Causa De Exclusão De Utentes	13
Norma 32ª - Livro De Reclamações.....	13
Norma 33ª - Livro De Registo De Ocorrências	13
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	13
Norma 34ª - Alterações Ao Presente Regulamento.....	13
Norma 35ª - Integração De Lacunas	14
Norma 36ª - Entrada Em Vigor.....	14



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª - Âmbito De Aplicação

O Centro Social e Paroquial de Vilela, pessoa coletiva nº 504.572.318, com sede na Rua da Escola de Cunha, n.º 103, freguesia de Vilela, concelho de Paredes, distrito do Porto, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto desde 30/07/1998 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª - Legislação Aplicável

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, 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 básica e/ou a realização de atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho;
- c) Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de apoio domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica da DGSS acordadas em sede da Comissão Nacional para a Cooperação;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3ª - Destinatários E Objetivos

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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.
2. Constituem objetivos SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
 - e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades



específicas de cada pessoa;

- f)** 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;
- g)** Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- h)** Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- i)** Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- j)** Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- k)** Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- l)** Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- m)** 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;
- n)** Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- o)** Promover a intergeracionalidade;
- p)** Promover os contatos sociais e potenciar a integração social.

Norma 4ª - Princípios Orientadores Da Instituição

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, no exercício das suas atividades, deverá ter sempre presentes:

- a)** O conceito unitário e global da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b)** O aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os paroquianos;
- c)** O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo do trabalho comum, tendente a valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos e da comunidade paroquial;
- d)** Que é um serviço da paróquia, como comunidade cristã e assim proporcionar, com respeito pela liberdade de consciência, formação cristã aos seus utentes.

Norma 5ª - Cuidados E Serviços

- 1.** Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
- 2.** O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
 - a)** Cuidados de higiene e conforto;
 - b)** Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;



- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupas de uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
3. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
- a) Transporte;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Cuidados de higiene e conforto adicionais;
4. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 6ª - Condições De Admissão

1. São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
- a) Os utentes estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
 - b) Os utentes serem residentes em Vilela ou em paróquias vizinhas;
 - c) Os candidatos não serem portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, ou de outra natureza que requeira cuidados especiais para os quais o serviço de apoio domiciliário não reúna as condições necessárias para assegurar;
 - d) O candidato ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser supridas no seu domicílio;
 - e) Que os serviços da instituição estejam habilitados para suprir as carências do candidato;
2. Atendendo à situação concreta do candidato, nomeadamente carência económico-financeira, a direção pode dispensar uma ou mais das condições de admissão elencadas no número anterior.

Norma 7ª - Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega os seguintes dados:
- a) BI ou Cartão do Cidadão (CC) do utente e do representante legal, quando necessário, sendo que a cópia do CC deve ser previamente autorizada para efeitos de inscrição e depois destruída;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;



- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos e encargos do utente e respetivo agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Outros documentos que para a situação específica do utente sejam considerados necessários;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede desta instituição;
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 5. A inscrição de utentes realiza-se durante todo o ano civil.

Norma 8ª - Critérios De Prioridade Na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente, mais desfavorecidos;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Fracos recursos económicos;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- e) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

Norma 9ª - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A deliberação de admissão de utentes compete exclusivamente à Direção, após obter as informações técnicas que entender convenientes;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 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 do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes



situações;

6. Os utentes 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 ou seu representante legal, através de carta simples.

Norma 10ª - Acolhimentos Dos Novos Utes

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) Reiteração 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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

Norma 11ª - Processo Individual Do Ute

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contato do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
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 12ª - Horário De Funcionamento

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias úteis das 9h30 às 11h30, das 15h00 às 17h30;

1. O horário de funcionamento será afixado em local bem visível.

Norma 13ª - Cálculo Do Rendimento Per Capita

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

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

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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação,



reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor 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.
- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- h) 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%.
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



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

Norma 14ª - Tabela De Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

Percentagem	Serviços
10%	Cuidados de higiene e conforto
5%	Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
25%	Fornecimento e apoio nas refeições
5%	Tratamento de roupas de uso pessoal do utente
5%	Cuidados de imagem
5%	Atividades de animação e socialização/aquisição de bens/serviços
10%	Cuidados de higiene e conforto adicionais
5%	Transporte (*)

(*) podem ser em casos pontuais quando solicitados e aprovados por ambas as partes

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será comunicada com um aviso prévio de 30 dias.

Norma 15ª - 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 10% 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 nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. Os utentes serão informados até ao dia 30 do mês de março das atualizações anuais das comparticipações familiares, conforme deliberação da direção.

Norma 16ª - Pagamento De Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado através de cheque ou numerário, até ao dia 30 do mês a que respeita, nos serviços da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.
3. Perante ausências de pagamento superiores a noventa 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.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17ª - Fornecimento E Apoio Nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração da refeição principal e um complemento ao jantar, sopa e pão;
2. Podendo ainda fornecer o lanche e o pequeno almoço como serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 18ª - Cuidados De Higiene Pessoal E De Conforto Pessoal

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

Norma 19ª - Tratamento Da Roupas 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 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.

Norma 20ª - 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 21ª - Transporte

1. O transporte dos utentes é efetuado em veículos da propriedade da instituição.
2. Os utentes da resposta social podem usufruir, quando possível, do serviço de transporte para irem a consultas e/ou exames médicos, acompanhados pelos familiares.
3. O transporte pode ser ainda utilizado para/na realização de atividades de animação.

Norma 22ª - Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO V – RECURSOS

Norma 23ª - Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIO compete a um técnico, cujo nome, categoria profissional e horário de trabalho 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;

CAPÍTULO IV- DIREITOS E DEVERES

Norma 24ª - Direitos E Deveres Dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - g) 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;

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

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 25ª - Direitos E Deveres Da Instituição

1. São direitos da Instituição:

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



organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

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

Norma 26ª - Direitos E Deveres Dos Familiares Dos Utes

São direitos e deveres dos familiares dos utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e direção da instituição;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar;
- c) Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno;

Norma 27ª - Depósito E Guarda Dos Bens Do Ute

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores pessoais, 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.

Norma 28ª - Contrato De Prestação De Serviços

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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, 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.



Norma 29ª - Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias com acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Norma 30ª - 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 integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Norma 31ª - Causa De Exclusão De Utentes

1. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição;
2. A exclusão será sempre precedida de um processo disciplinar escrito que permita ao utente apresentar a sua defesa;
3. Compete à direção ordenar a realização do processo disciplinar;
4. A deliberação de exclusão de um utente é da competência exclusiva da Direção concluído o aludido processo disciplinar.

Norma 32ª - Livro De Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

Norma 33ª - Livro De Registo De Ocorrências

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

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 34ª - Alterações Ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Qualquer alteração do regulamento interno será comunicada ao ISS. I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor;



3. 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;
4. 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 35ª - Integração De Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 36ª - Entrada Em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 24 de novembro de 2019.

A direção,



.....
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente¹ _____,
do Serviço de Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das informações descritas
no Regulamento Interno, e lhe foi entregue uma cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir
ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Vilela, ____ de _____ de _____

(Assinatura do utente)

¹ adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato