



# **CASA DO POVO DE SÃO DOMINGOS**

**Regulamento Interno  
de**

**Funcionamento**

**Serviço de Apoio**

**Domiciliário (SAD)**





## **Casa do Povo de São Domingos**

### **Regulamento Interno de Funcionamento**

#### **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

##### **Capítulo I Disposições Gerais Norma 1ª Âmbito Aplicação**

A Casa do Povo de São Domingos, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, em 27 de Agosto de 1997, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta 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 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 e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei nº 172-A 2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 38/2013, 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 nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



### **Norma 3ª**

#### **Destinatários e Objetivos**

- 1- São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
- 2- Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto - cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - k) Promover a integracionalidade;
  - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.



## **Norma 4ª**

### **Cuidados e Serviços**

- 1- O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
  
- 2- O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico, mediante pagamento à parte desse serviço;
  - b) Cedência de ajudas técnicas a título gratuito;
  - c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
  
- 3- Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias uteis e aos fins-de-semana se a dependência do utente o justificar.

## **Capitulo II**

### **Processo de Admissão dos Utentes**

#### **Norma 5ª**

#### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Ter 65 ou mais anos;
- b) Quando se justifique, em situações de dependência e assistência inadiável, independentemente da idade;
- c) Manifestar livre vontade da admissão na resposta, ou em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura.



### **Norma 6ª 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 de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 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 Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e 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;
- 2- A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Casa do Povo.
- 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.

### **Norma 7ª Critérios de Prioridade na Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- c) Ser natural, residente na Freguesia.

### **Norma 8ª Admissão**

- 1- Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/ estrutura de prestação de serviços, 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- É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica e a Direção;
- 3- Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
- 4- Após a 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 a 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 a utente ou seu representante legal, através de carta.

#### **Norma 9ª** **Acolhimento dos Novos Utentes**

1- O Acolhimento dos Novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) 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 exista 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;
- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- c) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo quando oportunos, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.



**Norma 10ª**  
**Processo Individual do Utente**

- 1- Cada utente terá um processo individual do qual consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contato 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) Cessaçãõ 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.

**Capitulo III**  
**Regras de Funcionamento**  
**Norma 11ª**  
**Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana das 9 horas às 18 horas.



## Norma 12ª

### Cálculo do Rendimento Per Cápita

1- O cálculo do rendimento per cápita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014, mediante a seguinte fórmula:

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

-----

N

Sendo que:

RC= Rendimento per cápita mensal

RAF= Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2- Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (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 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 rendas 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 diferencial, auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do sub arrendatário 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 Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.5º do código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto outros 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) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.



5 – Na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário o valor mínimo da comparticipação do utente será de 130,00€ e o valor máximo de 280,00€.

### Norma 13ª 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:

Nº de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Fim-de-semana
1	40%	60%
2	45%	65%
3	50%	75%
4	50%	75%
5	50%	75%

- 2- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da Norma 12ª 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 convencionada 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 os utentes e familiares serão previamente avisados.

### Norma 14ª 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% (A Instituição pode decidir uma percentagem superior) 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.

**Norma 15ª**  
**Pagamento de Mensalidades**

- 1- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 20 do mês que respeita, na secretaria da Instituição, de Segunda a Sexta-Feira das 09h às 12.30 e das 14h às 18.00h; Este poderá ser efetuado em dinheiro ou por transferência bancária.
- 2- O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
- 3- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta 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 16ª**  
**Fornecimento E Apoio Nas Refeições**

- 1- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço e lanche.
- 2- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
- 3- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**Norma 17ª**  
**Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**

- 1- O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado 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 mais um serviço.
- 3- A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.



**Norma 18ª**  
**Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente**

- 1- As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
- 2- Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

**Norma 19ª**  
**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 20ª**  
**Atividades de animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a Entidades da comunidade**

- 1- O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sócio Cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos.
- 2- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
- 3- É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
- 4- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.
- 5- Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
- 6- A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
- 7- Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



### **Norma 21ª**

#### **Acompanhamento e Transporte, a Consultas, Assim como a Exames Complementares De Diagnóstico**

- 1- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da extensão de saúde.
- 2- Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
- 3- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (centro de saúde e Hospital), chamando-se o 112 em caso de hospital e informando de imediato os familiares.

### **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.

### **Norma 23ª**

#### **Administração da medicação prescrita**

- 1- A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
- 2- O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

## **Capítulo V – Recursos**

### **Norma 24ª**

#### **Pessoal**

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

### **Norma 25ª**

#### **Direção/ Coordenação Técnica**

- 1- A Direção /Coordenação Técnica deste Serviço De Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a



responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2- O Diretor/ Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por a Direção.

**Capitulo IV**  
**Direitos e Deveres**  
**Norma 26ª**  
**Direitos e Deveres Dos Utentes**

1- São direitos dos utentes:

- a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser ouvido nas decisões que lhe digam respeito;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem sua prévia autorização ou da respetiva família;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) A solicitação da presença de um membro da Direção do SAD no domicilio, sempre que o cliente o considere necessário;
- f) Ter acesso a ementa semanal no domicilio, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) Receber um exemplar do regulamento interno e do contrato de prestação de serviços;
- h) Beneficiar dos serviços constantes da contratualização;
- i) Custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- j) Ser avisado com antecedência da folga da Auxiliar, e quem fará a substituição;
- k) Ter acesso ao livro de reclamações sempre que o desejar;
- l) Sigilo dos seus dados pessoais/ familiares;
- m) Exigir qualidade e eficiência nos serviços que lhe são prestados.

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa de cuidados, e participar na elaboração do seu plano de cuidados;
- b) Exigir do SAD apenas as funções do âmbito das suas competências e acordadas na realização do contrato de prestação de serviços;
- c) Efetuar o respetivo pagamento da mensalidade conforme escrito neste regulamento interno;
- d) Avisar os serviços ou a Auxiliar sempre que por qualquer motivo, se ausenta do domicilio;



- e) Proporcionar um bom clima de entendimento com a Auxiliar, respeitando-a assim como o trabalho que desempenha;
- f) Cumprir as normas do presente regulamento que obrigatoriamente lhe será entregue aquando da inscrição;
- g) Proceder mensalmente ao pagamento da mensalidade dentro do prazo estipulado;
- h) Comunicar á IPSS qualquer alteração às condições descritas no contrato.

### **Norma 27ª** **Direitos e Deveres da Instituição**

São direitos da Instituição:

- a) Os dirigentes e funcionários, devem ser tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ ou familiares no ato da admissão;
- f) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 bom relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

São deveres da Instituição:

- a) Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços acordado com o utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
- d) Manter os processos dos utentes atualizados;
- e) Dispor do livro de reclamações;
- f) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- g) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- h) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições da prestação;
- i) Existência de um plano de formação para os seus colaboradores;
- j) Afixar mensalmente em local bem visível a ementa a entregar no domicílio, sempre que os serviços envolvam o fornecimento das refeições.



### **Norma 28ª**

#### **Depósito e Guarda dos Bens do Utente**

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

### **Norma 29ª**

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

- 1- É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
- 2- Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Norma 30ª**

#### **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 / 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 31ª**

#### **Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador**

- 1- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
- 2- Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### **Norma 32ª**

#### **Livro de Reclamações**

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



**Norma 33ª**  
**Livro de Registo de Ocorrências**

- 1- 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.
- 2- O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica, por parte das ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço De Apoio ao Domicílio.

**Capitulo V**  
**Disposições Finais**  
**Norma 34ª**  
**Alterações ao Presente Regulamento**

- 1- O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo a sua melhoria.
- 2- Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
- 3- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato 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 26 de Junho de 2020.

**A Diretora Técnica**

*Maria Pereira Delgado*

