



Y. Elias    J. Carvalho    B. Almeida  
M. Almeida  
M. Almeida

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª  
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro de Apoio Social do Concelho de Penedono, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, desde 01/07/2002, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

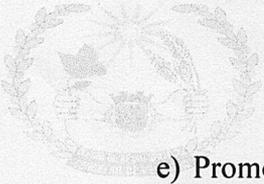
**NORMA 2ª  
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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, 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 n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 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 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;



*Farias*

*Beum*  
*Marho*  
*Mur*

- 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 intergeracionalidade;
- 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) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - e) Outros serviços.
    - a) Transporte;
    - b) Preparação da medicação no domicílio.

#### **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

##### **NORMA 5ª** **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (incluir as condições previstas na legislação em vigor, assim como nos Estatutos da Instituição, por exemplo:)

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

##### **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



*Ferias*  
*Ca...*  
*Beum*  
*Mar...*  
*ru...*

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 de 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;
  - h) Outros documentos considerados necessários;
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
  3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria;
  4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de 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**

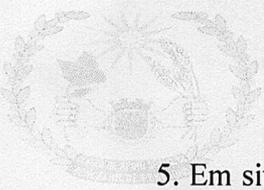
São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
- b) Situação de risco, mais necessitados do concelho;
- b) Ter um familiar a frequentar a resposta social;
- c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente ao concelho;
- d) Não havendo ninguém nestas condições serão admitidos utentes fora do concelho.

#### **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 autorização do presidente da Direção;
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;



*Forças*  
*David*  
*Beun*  
*Mark*  
*Luís*

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. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos (por exemplo a 1ª mensalidade);
7. 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 contato telefónico ou carta.

#### **NORMA 9ª**

##### **ACOLHIMENTOS 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 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;
  - 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;
2. 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 se oportuno 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. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto 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;



Ferreira  
Pereira  
Mendes

- j) Cessação do contrato de presta o de serviços com indica o da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de presta o de serviços
- 2. O Processo Individual do utente,   arquivado em local próprio e de fácil acesso   coordena o técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 11ª

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana entre as 11h – 13h.

#### NORMA 12ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC)   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 situa es similares, desde que vivam em economia comum (esta situa o mant m-se nos casos em que se verifique a desloca o, 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, forma o profissional ou de rela o de trabalho que revista caráter 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 3  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 determina o 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   considerado o montante anual resultante da aplica o 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, aposentaa o, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as presta es a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;



*Ferreira*  
*Naive*  
*Beum*  
*Mark*  
*Maria*

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 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.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%.

h) 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 SAD relativo a ascendentes e outros familiares

### 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** (por exemplo):

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%



4

50%

75%

*Feres*  
*Chuel*  
*Alamy*  
*Martins*  
*Sumo*

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 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 convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

#### **NORMA 14ª**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A participação 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 participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. As participações 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 a que respeita, na secretaria da Instituição, ou por transferência bancária da conta da Instituição.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização. (definir a opção)

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: uma refeição principal, com reforço para o jantar.



*Paras*  
*Janu*  
*Alcun*  
*Mar*  
*mit*

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.

#### **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;
2. São efetuadas consoante o contrato de serviço celebrado.

#### **NORMA 20ª**

##### **ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS 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 sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
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);

#### **NORMA 21ª**

##### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (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 22ª**

##### **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 se necessário.



*Farias*  
*Caicedo*  
*Acunã*  
*Martha*  
*Ribeiro*

**CAPÍTULO V – RECURSOS**  
**NORMA 23ª**  
**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 24ª**  
**DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico (a), 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 (a) Técnico (a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela enfermeira (o) da Instituição;

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**  
**NORMA 25ª**

**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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) 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;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
- l) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

**2. São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e



Farias  
Lauel  
Alum  
Mar  
Tina

contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);

b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### NORMA 26ª

#### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

##### 1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) 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 27ª**

**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 28ª**

**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 29ª**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

(Indicar as situações em que é admitida a interrupção da prestação de cuidados e serviços por motivos imputáveis ao utente, suas consequências bem como prazos para esse efeito, por exemplo:)

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% (A Instituição pode decidir um valor superior), quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

**NORMA 30ª**

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

(Indicar as situações em que se pode cessar a prestação de cuidados por iniciativa do utente – por denúncia, suas consequências bem como prazos para esse efeito, por exemplo:)

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 31ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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



### NORMA 32ª

#### 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;

### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA 33ª

#### 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. 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.
4. Quaisquer alterações do presente regulamento serão comunicadas à ISSP de acordo com artigo 30º alínea b) do Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março.

### NORMA 34ª

#### 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 35ª

#### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação.

Aprovado em reunião da Direção em 4 de Abril de 2018

Penedono, 4 de Abril de 2018

Presidente José Joaquim Oliva de Farias

Vice-Presidente João Manuel Rodrigues Carraz

Secretário António José Fonseca de Sereno

Tesoureiro Silvino Duarte Gomes Martins

Vogal Manuel Alberto Amal Povo