

CAPÍTULO I
AMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1.º
Âmbito de Aplicação

O Lar Social do Arrabal – Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua D. Dinis nº 25 - Arrabal, desenvolve atividades de apoio à população idosa. Esta Instituição possui acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em celebrado em 01/04/1990 para a resposta social de: *Serviço de Apoio Domiciliário*.

Esta Instituição tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o número 25/82 de 11/03/1982, folhas 122/verso e 123, do livro das Associações de Solidariedade Social.

Esta resposta social e rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2.º
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 actividades 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 nº 196-A/2015, de 1 julho - Modelo da Cooperação entre o Instituto Segurança Social e as Instituições Particulares de Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, 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;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	1 de 23

- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	2 de 23

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.

Artigo 4º

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) Serviço de enfermagem, na sede da instituição, quando não for possível recorrer ao serviço de saúde local.
- 2) O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:**
 - a) Apoio psicossocial;
 - b) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	3 de 23

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 5.º
Condições de admissão

- 1) Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.
- 2) Não sofrer de patologias de carácter físico ou mental, para as quais a Instituição não possua condições de acompanhamento.

Artigo 6.º
Inscrição

- 1) Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição 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 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;
- 2) Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
- 3) A ficha de inscrição é preenchida pela diretora técnica, ou pessoa identificada para a sua substituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato de inscrição;
- 4) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	4 de 23

- 5) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 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 sendo os mesmos informados no ato da inscrição.

Artigo 7º

Critérios de prioridade na admissão

- 1) Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição.
- 2) Insuficiência de recursos económicos.
- 3) Isolamento Social.
- 4) Ausência total de apoio familiar.
- 5) Desajustamentos familiares graves.
- 6) Idoso cuja família não lhe possa prestar os cuidados de que necessita pelas seguintes razões:
 - Doença grave de um dos elementos do agregado familiar;
 - Trabalho de todos os elementos do agregado familiar, fora de casa;

Nota: A prioridade na admissão decorrerá da conjugação dos vários itens, tendo preferência, em caso de igualdade, quem seja sócio da Instituição.

Artigo 8.º

Processo de admissão

- 1) O pedido de admissão deverá ser acompanhado da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente;
- 2) A admissão dos utentes é analisada e decidida em reunião de direção, após estudo e parecer do respetivo Diretora Técnica;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	5 de 23

- 3) O utente a admitir deverá fazer-se acompanhar dos seguintes documentos referidos no artigo 6º ponto 1, que farão parte da elaboração do processo individual do utente;
- 4) Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal depois da avaliação do processo em reunião de direção;
- 5) 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.

Artigo 9.º

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. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e. 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.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	6 de 23

Artigo 10º

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 ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) 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.
- 4)** O SAD aceita a responsabilidade da guarda da chave do domicílio do cliente sempre que isso lhe for solicitado, como sendo imprescindível à execução do serviço, não se responsabiliza por quaisquer danos que possam surgir devido ao possível extravio/roubo/perda da chave .A chave deve ser entregue ao Técnico Responsável pela resposta social que a entregará ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados, esta será devolvida sempre que solicitado pelo utente que a depositou.

O trabalhador só poderá utilizar a chave durante a execução dos cuidados, nos horários estipulados no Plano Individual de Serviços de Apoio Domiciliário.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	7 de 23

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11º
Funcionamento

- 1) O Serviço de Apoio Domiciliário é composto por serviços básicos referenciados na alínea a), b), c) e d) do artigo 4º. O serviço mínimo implica a obrigatoriedade da escolha de pelo menos dois dos serviços básicos referidos anteriormente;
- 2) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de 2ª a 6ª feira e de acordo com as necessidades dos utentes, aos sábados e feriados efetua-se apenas o serviço de distribuição de almoço reforçado;
- 3) Aos domingos não existe Serviço de Apoio Domiciliário;
- 4) Horário das refeições
 - Almoço – cerca das 12 horas
 - Jantar – cerca das 18 horas
- 5) Serão sempre respeitadas as dietas dos utentes, quando prescritas pelo médico;
- 6) O utente deve comunicar antecipadamente (uma semana) à Instituição as ausências temporárias previsíveis ou suspensão do serviço.

Artigo 12º
Cálculo do Rendimento

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	8 de 23

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)

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	9 de 23

- 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
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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%.
- j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
- k) Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- l) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- m) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- n) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- o) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	10 de 23

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

Artigo 13º

Tabela de Comparticipações

- 1) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada pela aplicação se uma percentagem sobre o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a qual está definida um valor mínimo de 40% e um valor máximo de 75%.

Nº SERVIÇOS	Prestação dos serviços em dias úteis	Prestação dos serviços em dias úteis e sábado
2 (limpeza habitacional + tratamento roupa)	40%	40%
2 (alimentação + outro)	50%	60%
3	60%	65%
4	65%	70%
5	70%	70%
6	75%	75%

- 2) Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Artigo 12º 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;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	11 de 23

- 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.

Artigo 14º

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 50% 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.

Artigo 15º

Pagamento de mensalidade

- 1) O pagamento das mensalidades / comparticipações familiares é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita. Esta liquidação deverá ser efetuada nas seguintes modalidades:
 - Secretaria da Instituição - em numerário ou cheque;
 - Débito Direto
 - Transferência Bancária (enviar comprovativo por e-mail ou entregar na secretaria pessoalmente).
- 2) Estão excluídas do valor da mensalidade / comparticipações familiares as seguintes despesas:
 - Medicamentos e suplementos alimentares e vitamínicos (pagamento é efetuado diretamente na farmácia pelos familiares);

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	12 de 23

- Produtos de incontinência (fraldas, pensos higiénicos), Produtos para a realização de cuidados específicos de enfermagem (pensos, algaliação, sondas naso-gástricas, injetáveis, e assessórios de colostomia, estomatologia, traqueostomia);
- Consultas externas e de especialidade;
- Análises Clínicas e outros exames complementares de diagnóstico;
- Deslocações por motivos de saúde e/ou pessoais em ambulância ou outro transporte adequado ao utente;
- Taxas moderadoras ou de outros serviços no Sistema Nacional de Saúde ou em Privados;
- Vestuário, calçado e bens de higiene pessoal;
- Acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico;
- Fisioterapia;
- Tratamentos de beleza e estética (cabeleireiro, barbeiro, esteticista, podologista), sendo o pagamento do serviço realizado efetuado pela família diretamente ao profissional da área;

O pagamento destes serviços extra, será efetuado em conjunto com a comparticipação familiar do mês seguinte, exceto medicação e serviços de estética.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 16º

Fornecimento e apoio nas refeições

- 1)** O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço e jantar;
- 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.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	13 de 23

Artigo 17º

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 como 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.

Artigo 18º

Tratamento da Roupa de uso Pessoal do Utente

- 1) As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário pessoais e habitacionais, 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.
- 3) As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelos familiares, com o número atribuído pela instituição, para melhor identificação e funcionamento.

Artigo 19º

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.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	14 de 23

Artigo 20º

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

- 1) 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.

Artigo 21º

Apoio Psicossocial

- 1) Quando a instituição toma conhecimento que o utente se encontra com debilidade psicológica e social, o técnico da instituição deslocar-se-à mais assiduamente à sua residência e tomará providências no sentido de alertar os familiares próximos, bem como a vizinhança com o objetivo de lhe ser dado maior apoio.

Artigo 22º

**Formação e Sensibilização dos Familiares e cuidadores para
a Prestação de Cuidados aos Utentes**

- 1) Sempre que o utente necessite de algum cuidado especial, os familiares serão alertados para a necessidade dos mesmos, sendo-lhes comunicada a forma como poderão atuar, caso o solicitem.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	15 de 23

CAPÍTULO V
RECURSOS

Artigo 26º
Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário 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;

Artigo 27º
Direção/Coordenação Técnica

- 1) A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, 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) 2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	16 de 23

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

Artigo 25º
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;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- 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 Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e 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 Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	17 de 23

- 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;

Artigo 26º

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;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	18 de 23

- 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;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Artigo 27º

Contrato de Prestação de Serviços

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

Artigo 28º

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 pelo menos 8 dias de antecedência;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	19 de 23

- 3) O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 50% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Artigo 29º

Cessaçã o da Prestaçã o e Serviç os por Facto nã o Imputá vel ao Prestador

- 1) A cessaçã o da prestaçã o de serviç os acontece por denúncia do contrato de prestaçã o de serviç os, por institucionalizaçã o ou por morte do utente;
- 2) Se a cessaçã o da prestaçã o de serviç os acontece por falecimento do utente nos primeiros 15 dias do mês serã o efetuado o pagamento de 50% da mensalidade, caso a situaçã o ocorra depois do dia 15 serã o feito o pagamento na sua totalidade.
- 3) Por denúncia, o utente tem de informar a Instituiçã o 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestaçã o de serviç os.

Artigo 30º

Livro de Reclamaçõ es

- 1) Nos termos da legislaçã o em vigor, este serviç o tem à disposiçã o o Livro de Reclamaçõ es Eletrónico www.livroreclamacoes.pt em onde poderã o submeter a reclamaçã o. Nesta situaçã o a instituiçã o estã o obrigada a responder no prazo de 15 dias úteis e a reclamaçã o serã o também objeto de tratamento pela respetiva entidade reguladora competente.
- 2) Esta instituiçã o possui Livro de Reclamaçõ es em formato papel, que poderã o ser solicitado junto da Direçã o/Coordenaçã o Técnic a.

Artigo 31º

Livro de Registo de Ocorrências

- 1) Este serviç o dispõ e de Livro de Registo de Ocorrências, que servirã o de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direçã o da Instituiçã o	Direçã o da Instituiçã o	Data:	24/01/2023
		Nº págin as:	20 de 23

- 2) 2. Este livro servirá para registar as ocorrências anómalas, pelas colaboradoras SAD e será consultado diariamente pela Direção/Coordenação, que dará conhecimento das mesmas à Direção da Instituição sempre que surjam situações anómalas.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32º

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 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.
- 3) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
- 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, podendo este ser em formato digital.

Artigo 33º

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.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	21 de 23

Artigo 34º
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor dia 01 março de 2023 (30 dias após a sua aprovação pela Direção da Instituição)

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	22 de 23

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

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

O utente/familiar (*) do utente do Serviço de Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar do utente)

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R03
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	24/01/2023
		Nº páginas:	23 de 23