



*Centro Social Paroquial*  
*Imaculado Coração de Maria*  
*de Irivo*

*Regulamento Interno de Funcionamento do*  
*Serviço de Apoio Domiciliário*

Rua Imaculado Coração de Maria n.º 94 4560 – 173 Irivo Penafiel

Tel: 255 755 900 Fax: 255 755 982 E-mail: [cicmirivo@sapo.pt](mailto:cicmirivo@sapo.pt)

# *Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário*

## **Capítulo I Disposições Gerais**

### **Norma 1ª**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria de Irivo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Jurídica de Ereção Canónica, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 9/98, fls147 verso, Livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social em 27.01.1997, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, desde 01/07/2000, 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) Portaria 196 A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) 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) Potenciar 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, oportunidades para a estimulação da memória e 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 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 acidentes 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) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização designadamente:
    - a. Animação, lazer, cultura;
    - b. Aquisição de bens e géneros alimentícios;
    - c. Pagamento de serviços;
    - d. Deslocação a entidades da comunidade;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Realização de atividades motricionais e ocupacionais;
  - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - d) Cedência de ajudas técnicas;
  - e) Apoio psicossocial;
  - f) 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 úteis e aos fins-de-semana.

## Capítulo II Processo de Admissão dos Utentes

### Norma 5ª

#### Condições de Admissão

São condições de admissão no SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

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 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) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Comprovativo das despesas do utente e agregado familiar;
  - h) 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 do Centro Social;
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 Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Situação economicamente desfavorecida;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento.

### Norma 8ª

#### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento 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;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de **5 dias úteis**;

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.ª 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 ao seu representante legal, através de telefone ou e-mail.

## **Norma 9ª**

### **Acolhimento de Novos Utes**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e de saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - f) Elaboração, durante 4 semanas, de um relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utes;
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 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 Utes**

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;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação

- técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### Capítulo III Regras de Funcionamento

#### Norma 11ª

##### Horário de Funcionamento

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias das 7.30h às 17.00h, incluindo fins-de-semana e Feriados;
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO não funciona três dias no Ano: Dia de Páscoa, Dia de Natal e Dia de Ano Novo.

#### Norma 12ª

##### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista 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 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, crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte,

serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

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) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. 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;
6. Quanto à **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;
7. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

### 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**:

Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Alimentação	20%	30%
Higiene Pessoal + Higiene Habitacional	20%	30%
Tratamento de Roupa	10%	15%
Higiene Habitacional	10%	15%
Outros Serviços (n.º1 Norma 16.ª/ n.º2 Norma 17.ª e Norma 20.ª)	5% (cada)	-----

Percentagem Máxima a Aplicar no total dos serviços	50%	75%
--	-----	-----

2. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes e/ou familiar responsável serão informados com antecedência mínima de 15 dias.



#### **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 15% 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 15 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
  - a) Quando o utente for admitido antes do dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
  - b) Quando o utente for admitido após o dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
  - c) Quando o utente sair antes do dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
  - d) Quando o utente sair após o dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
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**

#### **Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### **Norma 16ª**

##### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições (pequeno-almoço e/ou lanche), sendo então considerado como outro serviço;
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. A Ementa semanal será entregue ao utente/ representante legal atempadamente;
4. 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 como mais um serviço;
3. Os produtos e materiais utilizados na higiene pessoal são da responsabilidade do utente;

## **Norma 18ª**

### **Tratamento de Roupa de 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;
3. Devido à deslocação das roupas para fora da residência do utente, todas as peças devem ser marcadas com um número ou uma cor, atribuído na altura da assinatura do contrato.

## **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**

### **Outros Serviços**

1. **Atividades de Animação e Socialização,**
  - a) Participação nas atividades organizadas pela instituição;
    - a1) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
      - a2) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
      - a3) 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;
      - a4) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
      - a5) 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;
    - b) Frequentar o Centro de Dia para convívio e/ou sempre que a família necessitar deste apoio;
  2. **Acompanhamento ao Exterior**
    - a) Acompanhamento a consultas e Exames complementares de diagnóstico;
    - b) Acompanhamento a Entidades da Comunidade (ex. Junta de Freguesia)
  3. **Outros**
    - a) Pagamento de Serviços (luz, água, telefone,...)
    - b) Pequenas compras (Farmácia, supermercado,...)
      - b1) A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
      - b2) Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

## **Norma 21ª**

### **Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; 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 22ª**

### **Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. Sempre que solicitado pelo familiar responsável, o SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos períodos em que as auxiliares estão no domicílio do utente.

## **Capítulo V Recursos**

### **Norma 23ª**

#### **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;

### **Norma 24ª**

#### **Direção Técnica**

1. A Direção/Coordenação Técnica do 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, pela Administrativa;

## **Capítulo IV Direitos e Deveres**

### **Norma 25ª**

#### **Direitos e Deveres dos Utentes/ Familiares**

1. **São direitos dos utentes/familiares:**
  - 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, 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 alimentação;
  - h) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação dos cuidados;
  - i) À 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.

**2. São deveres dos utentes/familiares:**

- 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;
- 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 27.<sup>a</sup>**

### **Direitos e Deveres Dos Colaboradores**

#### **1. Direitos dos Colaboradores**

- a) Usufruir de formação e informação adequada ao desempenho das funções que lhe são atribuídas;
- b) Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código do Trabalho, referidas na legislação portuguesa;
- e) A ser observado, sob o ponto de vista médico, pelo menos uma vez por ano, por iniciativa e responsabilidade da entidade empregadora, de forma a assegurar as boas condições sanitárias do prestador de serviços.

#### **2. Deveres dos Colaboradores**

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- b) Assegurar o acompanhamento do cliente, conforme as funções que lhe são atribuídas, comprometendo-se na prestação de serviços baseada nas boas práticas;
- c) Manter o sigilo e a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo dos clientes;
- d) Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e Plano de Cuidados definidos para aquele cliente, assim como o seu registo;
- e) Participar ao responsável pela ERPI qualquer ocorrência relacionada com o cliente ou com o serviço prestado;
- f) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno.

## **Norma 28.<sup>a</sup>**

### **Direitos e Deveres Dos Voluntários**

- 1. As pessoas que trabalham de forma voluntária no Centro Social de Irivo têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada;

2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos clientes, bem como os horários da instituição.

#### **Norma 29ª**

##### **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;
3. O espólio do utente, será entregue ao familiar responsável no prazo de 30 dias, a contar da data do óbito. Findo este prazo, todo o espólio reverte a favor da instituição;

#### **Norma 30ª**

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

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o utente e/ou Familiar Responsável ou quando exista com o representante legal, onde constam os direitos e deveres das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou ao representante legal ou familiar responsável e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **Norma 31ª**

##### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em 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 15%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

#### **Norma 32ª**

##### **Cessaçã o da Prestação e Serviços por Fato não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **Norma 33ª**

##### **Livro de Reclamações**

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

## **Norma 34ª**

### **Livro de Registo de Ocorrências**

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

## **Capítulo V**

### **Disposições Finais**

## **Norma 35ª**

### **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, 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 36ª**

### **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 37ª**

### **Disposições Complementares**

#### **1. Procedimento em Situação de Negligência, Abusos e Maus – tratos**

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Em situação de conhecimento de um utente vítima de negligência ou maus-tratos, o colaborador deve comunicar o caso ao seu superior hierárquico, e este à Direção da Instituição que atuará em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria, sendo que:

- a) O colaborador ao detetar uma situação de maus-tratos deve comunicar ao seu superior hierárquico o mais rapidamente possível;
- b) O colaborador deve escrever/registar toda a informação numa folha ou ficha de ocorrência.

#### **2. Tratamento das Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

##### **a) Colaboradores em relação aos Utentes**

Em situações de abuso de poder, negligência e maus-tratos por parte dos colaboradores aos utentes, é levantado um processo de averiguações e conseqüentemente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa;

##### **b) Entre Clientes**

Em situação de abuso de poder, negligência e maus-tratos entre utentes, o responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os

familiares/representante legal do cliente serão informados dos incidentes e das diligências efetuadas. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social;

c) Utente em relação aos Colaboradores

Em situação de abuso de poder, negligência e maus-tratos do utente para com o colaborador, o responsável pelo SAD deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do Centro Social da situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social.

**Norma 38ª**

**Aprovação e Entrada em Vigor**

Aprovado em Reunião de Direção a 29 de Junho de 2015, o presente regulamento entra em vigor em 1 de Agosto de 2015.

O Presidente da Direção,

\_\_\_\_\_  
(Padre Albino da Silva)

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



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

\_\_\_\_\_ Familiar responsável por \_\_\_\_\_,  
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.

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

-----  
Assinatura do utente/familiar