REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVICO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPITULO I
DISPOSICOES GERAIS
NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial Pe. António Mendonça, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Porto, em 14/11/2001, 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:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;

b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS,I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;

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 64/2007, de 14 de Março, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVICO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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 SERVICO 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 as 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 a 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 SERVICO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (referir todos os que são disponibilizados):

a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;

c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

2. O SERVICO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

a) Realização de atividades ocupacionais;

b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

c) Apoio psicossocial;

d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias uteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no SERVICO de APOIO DOMICILIÁRIO serem famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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.

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 apresentação dos seguintes documentos:

a) BI ou Cartão do Cidadão, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença **ou** Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;

b) Cópia do Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;

c) Cópia de Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;

d) (Outra documentação);

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Situação economicamente desfavorecida;

b) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;

c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente a freguesia ou à Instituição.

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 Direção da Instituição;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal;

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 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.

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 domicilio a utilizar na prestação dos cuidados;

f) 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;

h) Registo de períodos de ausências do domicílio, 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 direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, à exceção do dia de Natal, dia de Ano Novo e dia de Páscoa. O horário de funcionamento é das 7h às 15h.

NORMA 12ª
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
(Regulamento anexo à portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na redação atual)

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 e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

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

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 ERPI 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 tabela em anexo ao presente regulamento.

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 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, sempre que haja alteração da legislação, o utente e o seu (s) representante (s) legal serão avisados previamente (prazo legal exigido para a Instituição em implementação da nova legislação).

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. 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 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
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, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
4. O valor da mensalidade tem uma redução de 10% em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;
5. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de uma ou duas das principais refeições (almoço e jantar), com entrega uma vez por dia, nos dias e termos contratualizados.
2. A ementa semanal e afixada em local visível e no site da Instituição, 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 é prestado da seguinte forma:

a) Apoio nos cuidados de higiene pessoal (banhos, higiene oral, mudança de fraldas), no vestir, despir e calçar, de modo apropriado às necessidades (limpeza e hidratação da pele e verificação da necessidade e cuidados de podologia).

b) É prestado, uma vez por dia para os dias contratualizados.

NORMA 18ª
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. Este serviço comtempla higienização, tratamento e acondicionamento de roupa decorrente da natureza dos cuidados prestados bem como do vestuário do utente, nos dias e termos contratualizados.

2. É prestado, no mínimo, uma vez por semana, podendo ocorrer tanto nos dias úteis, como nos fins de semana.

NORMA 19ª
HIGIENE HABITACIONAL

1. Este serviço comtempla em assegurar um plano de limpeza de habitação decorrente da natureza dos cuidados prestados, bem como dos espaços que o utente utiliza habitualmente, onde se incluí a mudança semanal da roupa de cama.

2. É prestado, no mínimo, uma vez por semana.

NORMA 20ª
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. Oferta de, designadamente, atividades desportivas, acompanhamento a atividades culturais, recreativas, acompanhamento e serviços religiosos, bem como a prestação de serviços de apoio a atividades instrumentais, que permitem a integração da pessoa na comunidade, nas vertentes de funcionamento cognitivo e social.

2. O serviço deve ser prestado, no mínimo, uma vez por mês, podendo ocorrer tanto nos dias úteis, como nos fins de semana.

NORMA 21ª
REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES / MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. Orientação e acompanhamento de pequenas alterações, obras no domicílio do utente, para maior conforto e segurança.

2. Quando necessário, sem periocidade definida.

NORMA 22ª
APOIO PSICOSSOCIAL

1.O serviço de apoio psicossocial, considerando tratar-se de uma intervenção que contribui para o fortalecimento, ou reabilitação das capacidades do indivíduo para gerir dificuldades e para as superar, pressupondo, também, a intervenção no próprio meio ambiente, de modo que se possam produzir as necessárias transformações que facilitem a resolução do problema da pessoa e a sua estabilidade do ponto de vista sócio-emocional, é prestado da seguinte forma:

a) Apoio na capacitação para a obtenção e utilização de recursos, apoio no desenvolvimento do sentimento de pertença, incidindo na capacidade para estabelecer relacionamentos pessoais e para a utilização de recursos das estruturas existentes, apoio no desenvolvimento de competências comportamentais que possibilitem ou ampliem a capacidade de relação com o(s) outro(s) e de gerir com êxito situações novas, potencialmente geradoras de stress, através de mudança ao nível motivacional, ou ainda, apoio no luto;

b) O serviço deve ser prestado, no mínimo, uma vez por mês, a prestar por técnico superior (Psicólogo ou Assistente Social).

NORMA 23ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. Este serviço é prestado da seguinte forma:

a) Prestação de ações de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, ou ações de dinamização de ações de formação e sessões de esclarecimento, divulgação de documentos informativos, ou ainda, ações de dinamização de grupos de discussão, partilha de experiências e apoio aos familiares e cuidadores.

b) É prestado, no mínimo, 2 vezes por ano.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 24ª
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 25ª
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
NORMA 26ª
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 domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;

i) À inviolabilidade da correspondência e do domicilio, 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:

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 colaboradores 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 27ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

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

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

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

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

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

g) Manter os processos dos utentes atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 28ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 29ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 30ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O valor da mensalidade tem uma redução de 10% em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;
4. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

NORMA 31ª
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

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

NORMA 35ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 32ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção sempre que solicitado, pelos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e no site da Instituição.

CAPÍTULO VII
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 Instituto de Segurança Social I.P. (ISS,I.P.), 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. O Regulamento Interno encontra-se afixado no placard principal da Instituição.

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
SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA / NEGLIGÊNCIA / VIOLÊNCIA

Em situações de emergência, negligência, violência existe na instituição um guia de procedimentos a seguir.

NORMA 36ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a aprovação em reunião de Direção.

Airães, 02 / 03 / 2026

A Direção

Centro Social e Paroquial
Pe. António Mendonça - Airães
NIF: 504 760 610

ANEXOS
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES – SAD

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
Higiene Pessoal	15%
Higiene Habitacional	5%
Alimentação	25%
Tratamento de Roupa	5%
Atividades de Animação e Socialização	5%
Outros Serviços	5%

Quando os serviços são requisitados aos fins-de-semana e feriados o valor da comparticipação familiar é calculado em função do valor diário do serviço prestado, a utentes fora do acordo de cooperação.