

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

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### **NORMA 1ª** **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social das Antas é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob o registo nº 23/2003, fls 103, verso do livro nº 6 das Fundações de 21.01.03, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança do Porto, em 28 de Junho de 2005, para a resposta de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª** **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, – alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 – A/2015, de 01 de julho,, alterada pela Portaria Nº 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecido entre o Instituto da Segurança Social I.P (ISS,I.P) e as IPSS 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 33/2014, de 4 de março, - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª** **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1.São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu 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 SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a)Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b)Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c)Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d)Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de

cada pessoa;

e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

k) Promover a 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 (serviços base) de acordo com a Circular de Orientação Técnica nº 4, emitida pela Direção Geral da Segurança Social:

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;

f) Serviço de teleassistência;

2.O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO poderá ainda promover outro tipo de serviços, que serão acrescentados à comparticipação mensal quando solicitados, tais como:

a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;

c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

d) Higiene adicional;

e) Apoio psicossocial;

f) Outros em função das necessidades dos utentes;

3.Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

4. A tabela de preços praticada é apresentada na norma 26ª.

## **CAPÍTULO II DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 5ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. Uma atividade por dia que corresponde ao fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das duas principais refeições (almoço e jantar), todos os dias contratualizados, excetuando quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e enviada para o domicílio do utente. É 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 6ª 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 uma higiene adicional.

### **NORMA 7ª TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

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

### **NORMA 8ª 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 9ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Equipa Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;

4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### **NORMA 10ª**

#### **ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar, imediatamente, o facto à pessoa próxima do utente;
5. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do utente à unidade hospitalar.
6. Numa situação programada poderá ser solicitado o apoio do CSA.

#### **NORMA 11ª**

#### **REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

Nas situações de ausência de acompanhamento por parte das pessoas próximas ao utente ou da impossibilidade destes por qualquer outra razão, o SAD poderá orientar e/ou acompanhar pequenas reparações/modificações no domicílio.

#### **NORMA 12ª**

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

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Centro Social das Antas pode facilitar a cedência das mesmas, desde que estejam disponíveis.

#### **NORMA 13ª APOIO PSICOSSOCIAL**

Apoio e acompanhamento aos utentes e seus familiares com dificuldades na prevenção/resolução de problemas ao nível psicossocial, bem como facultar informação e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais.

#### **NORMA 14ª**

#### **FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;**

Realização de ações de informação/sensibilização e formação para cuidadores formais e informais.

**NORMA 15ª**  
**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

**NORMA 16ª**  
**SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA – Parceria com a Santa Casa da Misericórdia do Porto**  
Os utentes que pretenderem este serviço poderão beneficiar das condições estabelecidas nesta parceria entre o Centro Social das Antas e a Santa Casa da Misericórdia do Porto.

**NORMA 17ª**  
**OUTROS EM FUNÇÃO DA NECESSIDADE DOS UTENTES**

Nos casos em que se revele necessário poderão ser garantidos serviços específicos.

**CAPÍTULO III**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA 18ª**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO as 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.

**NORMA 19ª**  
**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 do BI/CC e entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- d) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, com prescrição terapêutica;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- f) Duas fotografias tipo passe;
- g) Comprovativo de despesas com renda de casa ou com prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- h) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- i) Comprovativo do recibo do passe de transportes públicos;

- j) Comprovativo dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar, designadamente da pensão de reforma e última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- k) Comprovativos de outros rendimentos;

2. Em casos de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

3. 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 20ª**

##### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação de precariedade económica;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do Centro Social das Antas;

#### **NORMA 21ª**

##### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica do Centro Social das Antas, 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 do Centro Social das Antas;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da primeira 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 por carta ou através de contacto telefónico.

#### **NORMA 22ª**

##### **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) 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.

### **NORMA 23ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- 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 IV REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 24ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias úteis do ano, de segunda a sexta-feira, exceto no dia 24 e 31 de Dezembro, Carnaval, assim como no dia 24 de Junho, uma vez que é feriado Municipal na cidade do Porto.

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona das 8:30 às 17:00 horas.

### **NORMA 25ª**

#### **CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamentos é determinada de forma proporcional *per capita* do utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.

2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), ou mensalidade apurada, 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

3. 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.

4. 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: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS, no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoios Sociais), por mês, optando pelo maior;
- 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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)



5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF) 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos)
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- f) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

7. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração do Modelo 3 de IRS e da respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar a declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação do IVA;
- 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 participação até ao limite da participação familiar máxima;

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

## NORMA 26ª

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. De acordo com o definido no anexo da Portaria 218-D/2019, de 15 de julho a percentagem da participação devida pelos serviços base referida no nº 1 da Norma 4ª é estabelecida em 40% de acordo com a seguinte tabela:

<i>N.º de serviços</i>	<i>Sobre a mensalidade apurada</i>
2	40%
3	45%
4	50%
5	55%
6	60%

2. Esta participação não pode exceder o custo médio real do utente, em ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas nesse ano, atualizado de acordo com o índice de inflação;

3. Haverá lugar a uma redução de 20% da participação familiar mensal, em caso de ausência, por doença, devidamente fundamentado, que exceda 15 dias consecutivos;

4. A participação familiar mensal de um casal que usufrua de SAD terá uma redução de 10%;

5. Por serviços adicionais, previstos no nº 2 da Norma 4ª, acrescem montantes a avaliar a cada caso.

6. Qualquer alteração de estes montantes só é possível com notificação prévia de pelo menos 30 dias úteis.

#### **NORMA 27<sup>a</sup>**

##### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. 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.
2. Em casos de carência económica/social excecionais, poderá o utente solicitar uma análise específica do montante da sua comparticipação familiar, com vista à obtenção de um desconto. O relatório social elaborado pela Diretora Técnica deverá propor, se fundamentado, a nova percentagem de comparticipação que terá de ser aprovada em reunião de Direção.
3. O utente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

#### **NORMA 28<sup>a</sup>**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 14 do mês a que respeita por transferência bancária ou, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados deve ser efetuado, previamente;
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.

#### **NORMA 29<sup>a</sup>**

##### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou responsável legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### **NORMA 30<sup>a</sup>**

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito, com 8 dias de antecedência. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

## **CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS**

### **NORMA 31ª**

#### **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;
- 2.A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento da Equipa Técnica.

### **NORMA 32ª PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 33ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES OU REPRESENTANTES LEGAIS E DA FAMÍLIA**

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)Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f)Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g)A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- h)A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- 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 AO DOMICÍLIO 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 AO DOMICÍLIO e os

- dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## **NORMA 34ª**

### **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 utentes.

## **NORMA 35ª**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

sob a forma de Adenda.

#### **NORMA 36ª**

##### **CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E RESCISÃO DE CONTRATO**

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
  - a) Não adaptação do utente;
  - b) Insatisfação das necessidades do utente;
  - c) Mudança de residência;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

#### **NORMA 37ª**

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de doença do utente;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

#### **NORMA 38ª**

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

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 39ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este equipamento dispõe de Livro de Registo de Reclamações físico, que deverá ser disponibilizado sempre que solicitado, e livro de reclamações eletrónico.

#### **NORMA 40ª**

##### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

#### **NORMA 41ª**

##### **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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor

#### **NORMA 42ª**

##### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

Em caso de eventuais lacunas e omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA 43ª**

##### **PENALIDADES**

1. Aos utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros, serão aplicadas seguintes penalidades:

- a) Numa situação em que advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
- b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
- c) Expulsão.

2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

#### **NORMA 44ª**

##### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em 04 de Dezembro de 2023 e entra em vigor no dia 01 de Fevereiro de 2024.





