

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª

Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social Betesda, Esperança e Vida, adiante designado por ABEEV, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Porto, que se rege pelas presentes normas.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. 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 em:
 - 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 Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - b) Portaria 196-A/2015, de um 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 da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
 - c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Objetivos da Resposta Social

1. 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(as) utentes/clientes 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(as) utentes/clientes, sendo estes objetos de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- h) 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;
- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

Destinatários

São destinatários do 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 5ª

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições;
 - b) Cuidados de higiene, imagem e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do(a) utente/cliente;
 - d) Higiene habitacional;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode assegurar ainda outros serviços, considerados extra mensalidade, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico, mediante disponibilidade dos serviços;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e não úteis, mediante a contratualização estabelecida.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS(AS) UTENTES/CLIENTES

NORMA 6ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) a ser admitido(a);
 - b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
 - c) Estarem enquadrados nas condições dos serviços referidos na Norma 5ª;
2. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes/clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 7.ª

Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Existência de fragilidades sociais e económicas;
 - b) Incapacidade de assegurar os cuidados básicos autonomamente e/ou em segurança;
 - c) A existência de risco de isolamento;
 - d) Residência na área de intervenção do estabelecimento
2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;

- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA 8ª

Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o(a) utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do(a) utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - 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) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Inscrição.
3. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar 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 9ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, 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. Após decisão da admissão do(a) candidato(a), 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.
4. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - c) Entregue ao (à) utente/cliente cópia do Regulamento Interno;
 - d) Assinada declaração, pelo(a) utente/cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso(a) na Instituição;
 - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente/cliente.

NORMA 10ª

Lista de Candidatos

1. Os(as) utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao (à) candidato(a) a utente/cliente ou sua representante legal, através de carta ou telefonema;
2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.
3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. O(a) utente/cliente e/ou representante legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA 11ª

Acolhimentos dos(as) Novos(as) Utentes/Clientes

1. O Acolhimento dos(as) novos(as) utentes/clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao (à) utente/cliente, 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 saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do(a) utente/cliente;
2. O a período de adaptação do(a) idoso(a) não excede os 6 meses. Findo o período de adaptação e caso o(a) utente/cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao (à) utente/cliente, de rescindir o contrato

NORMA 12ª

Processo Individual do(a) Utente/Cliente

1. Do processo individual do(a) utente/cliente consta:
 - a) Ficha de Inscrição;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Avaliação Diagnóstica;
 - d) Documentos enunciados na Norma 8ª;
 - e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Plano Individual de Cuidados e respetivas monitorizações e revisões;
 - j) Registos da prestação de serviços e participação em atividades;
 - k) Registo de períodos de ausência do domicílio e de ocorrência de situações anómalas;
 - l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente/cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - n) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - o) Outros documentos e correspondência trocada com o(a) utente/cliente e representante legal.
2. O Processo Individual do(a) utente/cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação;
3. O processo individual está permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENT

NORMA 13ª

Instalações

1. As instalações do Serviço de Apoio Domiciliário são constituídas por:
 - a) Sede da instituição onde decorre o funcionamento das respostas sociais de ERPI e centro de dia;

NORMA 14ª

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno de 2ª a domingo, das 09h00 às 18h00.

NORMA 15ª

Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os(as) utentes/clientes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os(as) portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

NORMA 16ª

Lotação

A capacidade máxima da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário é de 20 Utentes/Clientes.

NORMA 17ª

Comparticipação do Serviço Prestado

1. A frequência do Serviço de Apoio Domiciliário é prestada mediante o pagamento de uma participação, definida nos seguintes moldes:
 - a) Caso o utente seja enquadrado em lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 18ª, 19ª e 20ª.
 - b) Caso o utente não seja enquadrado em lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se o disposto no número 2 da presente norma, mas o valor da participação familiar não poderá ultrapassar o custo médio real do serviço de apoio domiciliário.
2. A participação pela frequência do Serviço de Apoio Domiciliário dos utentes não enquadrados nos lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., encontra-se definida na tabela de preço do anexo I do presente documento, salvaguardando que o valor da participação familiar nunca poderá ultrapassar o custo médio real da resposta.

NORMA 18ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho. A participação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do utente, de acordo com o Regulamento das Participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 2019-D/2019, de 15 de julho.
2. 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

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 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(a) utente/cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo(a) utente/cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao (à) utente/cliente 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 Apoio 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, diferença 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(a) 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(a) 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea 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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação 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 comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
 8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 19ª

Tabela de Comparticipações

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	2 xs/semana	3 xs/semana	Dias úteis	Dias úteis + Fim de semana
Hig. Pessoal + Hig. habitacional	15%	20%	25%	30%
Alimentação	NA	NA	25%	30%
Tratamento roupas	NA	NA	5%	7 %
Higiene Habitacional	NA	NA	10%	NA

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

NORMA 20ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do(a) utente/cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente nos meses de junho/julho, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar-

4. O(a) utente/cliente e representante 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 21ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, no horário das 09h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m.
2. Sempre que o dia 08 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do(a) utente/cliente até este(a) regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. Os dias de feriados e de greve não serão descontados em caso algum.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
6. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal.

NORMA 22ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o(a) utente/cliente e/ou representante 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 (à) utente/cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

NORMA 23ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente/Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento do(a) utente/cliente.
2. Nos casos de não adaptação do utente/cliente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de 8 dias. Nestes casos, o cliente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

NORMA 24ª

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 (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por institucionalização ou por morte do(a) utente/cliente.
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
 - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao (à) utente/cliente;
 - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.

CAPÍTULO IV
PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25ª

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição das seguintes refeições: almoço e jantar. Existe duas possibilidades de escolha deste serviço:
 - a) Base: almoço – sopa, prato, pão e sobremesa/fruta e jantar – sopa, pão e fruta;
 - b) Completo: almoço - sopa, prato, pão e sobremesa/fruta e jantar - sopa, prato, pão e sobremesa/fruta
2. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, a partir das 11h45.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social. Também será distribuída à segunda-feira pelos utentes;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 26ª

Cuidados de Higiene, de Imagem 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 e dentro da disponibilidade da instituição, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 27ª

Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do(a) Utente/Cliente

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 28ª

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 29ª

Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem solicitar, sempre que o desejarem, encaminhamento para os serviços de saúde.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Nas situações em que não exista retaguarda familiar, estes podem recorrer ao Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 30ª Direção Técnica

A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um(a) técnico(a), cujo nome 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.

NORMA 31ª 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, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 32ª Pessoal Voluntário

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na instituição 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(as) utentes/clientes, bem como, os horários da instituição.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 33ª Direitos e Deveres dos(as) Utesntes/Clientes e representante(s) legal(ais)

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;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Cumprir os horários fixados;

- h) 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) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) 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;

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo(a) utente/cliente e/ou familiar, assim como dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 36ª

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.

NORMA 37ª

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 (à) utente/cliente e/ou 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 38ª

Integração de Lacunas e Omissões

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

NORMA 39ª

Penalidades

1. Aos (às) utentes/clientes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros(as) utentes/clientes, serão aplicadas seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a 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 40ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 16 de janeiro de 2023.

Nota: anexo tabela de preços em vigor.

Declaração

O/A _____ declara que recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Senhora da Hora, _____ de _____ 20____

(Assinatura)