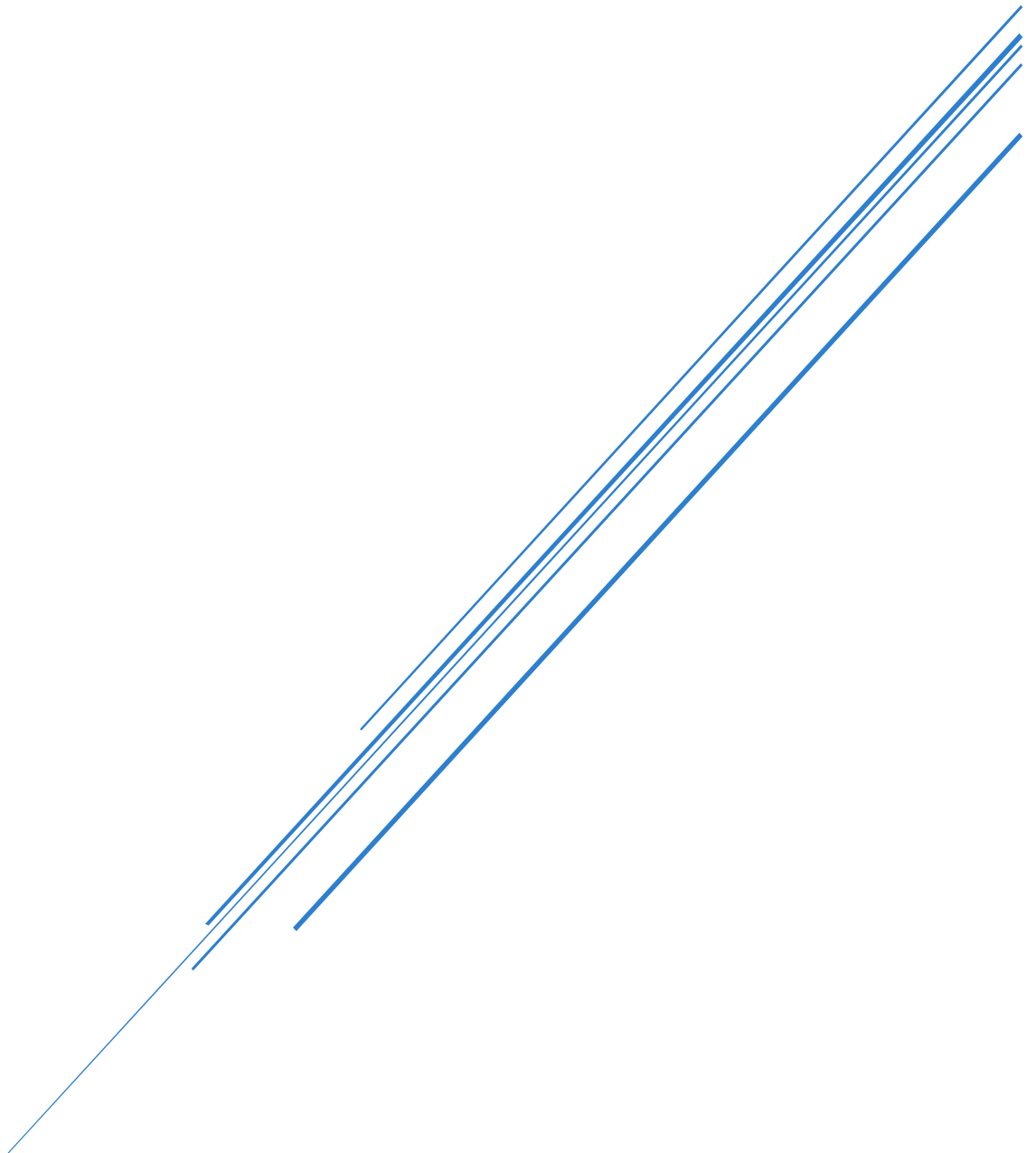




# REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário



Mais Polvoreira – Solidariedade, Educação e  
Empreendedorismo Social, CRL

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Mais Polvoreira – Solidariedade, Educação e Empreendedorismo Social, CRL, é uma cooperativa de interesse público, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, em 01 / 12 / 2025, 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 (SAD) 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 – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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 - 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 CNAAPAC;
- 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 domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

#### 2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos 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 clientes, sendo este objeto de contratualização;
- d) Garantir 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 lembranças 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 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;
- 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.
- p) Contribuir para a resolução dos problemas que afetam os indivíduos e famílias, no seu meio.

**NORMA 4ª**

**CUIDADOS E SERVIÇOS**

**1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:**

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados Pessoais (Cuidados de higiene e de conforto pessoal; Cuidados de Imagem; Assistência medicamentosa);
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- 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 SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:**

- a) Acompanhamento ao exterior e Aquisição de bens e serviços.
- b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- c) Adaptação do espaço e realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- d) Cedência ou orientação na aquisição de ajudas técnicas/produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
- e) Apoio Psicossocial;
- f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

**3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, aos fins-de-semana e feriados.**

4. Os gastos em medicamentos, fraldas ou produtos equiparados são suportados pelo cliente.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

##### **São condições de admissão no SAD:**

1. A admissão está sujeita à existência de vagas.
2. Os candidatos devem estar enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
3. A admissão obriga à aceitação de todas as normas definidas no presente regulamento.

#### **NORMA 6ª**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá realizar a inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição (IMP02.PC01. DATI) e compreende a entrevista ao candidato e/ou familiares efetuados pela Diretora Técnica, bem como todas as diligências necessárias ao apuramento da situação familiar e socioeconómica do agregado familiar.
2. A Ficha de Inscrição constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Comprovativo de rendimentos e/ou pensões do cliente e agregado familiar, feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (mês anterior);
  - f) Recibo da Renda da Casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria (mês anterior);
  - g) Prova das despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica (declaração da farmácia)

- h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - i) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - j) Declaração fiscal do último ano entregue (declaração de IRS Mod. 3);
  - k) Uma fotografia a cores;
5. 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**

1. A prestação do Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelos critérios definidos pela Direção da Instituição, considerando prioritários os casos em que:
  - a) A pessoa se encontre em situação de risco de isolamento social;
  - b) Idade do cliente;
  - c) Se verifique ausência de retaguarda familiar disponível e/ capaz da prestação de cuidados ao cliente;
  - d) Exista encaminhamento por parte dos serviços de Segurança Social ou serviços de Saúde por Situação de emergência social;
  - e) A pessoa se encontre em situação de maior dependência (física e psíquica);
  - f) Pessoas que se encontrem em situação de carência económica;
  - g) A Residência seja próxima da Instituição ou na rota do serviço.

#### **NORMA 8ª**

##### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e avaliado pela Diretora Técnica, 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. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;

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 Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes 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 lista de espera gerida em função dos critérios de admissão, ou seja, não confere qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado imediatamente ao cliente e/ ou seu representante legal.

### **NORMA 9ª**

#### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES**

##### **1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:**

- a) Definição dos serviços a prestar ao 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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se

conveniente, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

**NORMA 10ª**

**PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

**1. Do processo individual do cliente consta:**

- a) Identificação e contacto do cliente;
- 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 cliente 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 cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 11ª**

**HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins- de -semana de acordo com os seguintes horários:

- a) De segunda a sexta-feira: das 08h00 às 20h00.
- b) Aos fins-de-semana e feriados: das 08.00h às 13.00h.

2. Encerrado nos dias 25 de Dezembro, 01 de janeiro , e Domingo de Páscoa.

**NORMA 12ª**

**CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

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

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 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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 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) 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 e Unidades de Cuidados Continuados Integrados relativo a ascendentes e outros familiares integrantes no Agregado Familiar do cliente.

### NORMA 13ª

#### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela** (por exemplo):

N.º de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de- semana
2	40%	55%
3	45%	60%
4	50%	65%
5	55%	70%
6	55%	70%

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 á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - 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;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor por deliberação da Direção, será dado conhecimento por escrito a todos os clientes com 30 dias de antecedência.

#### **NORMA 14ª**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A Instituição estabelece um valor mínimo de 210€ e valor máximo de 675€.
2. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, atingir 15 dias seguidos e de 50% quando a ausência se estender ao mês completo
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no mês de junho, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita;
5. As comparticipações serão ainda revistas sempre que haja alterações no plano individual de serviços.

#### **NORMA 15ª**

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

1. O pagamento da mensalidade pode ser efetuado na secretaria da Instituição, no seguinte horário: das 09:00h às 19:00h; por transferência bancária (NIB a solicitar na secretaria);
2. As comparticipações são em número de doze e deverão ser pagas até ao dia 10 do mês seguinte a que dizem respeito.
3. Perante ausência pagamento da mensalidade superior a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços ao cliente até este regularizar as suas mensalidades.

### **CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 16ª**

##### **NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO**

##### **Fornecimento de refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar apoiar na confeção de

outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;

2. A confeção das refeições são aplicáveis os princípios do HACCP (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos), em concordância com a ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

4. As refeições são transportadas de forma a garantir a qualidade dos alimentos, em recipientes da Instituição e devolvidos na refeição seguinte, tendo o utente que preservar o bom estado dos mesmos.

### **NORMA 17ª**

#### **CUIDADOS PESSOAIS**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

3. Para a realização da higiene pessoal, a Instituição dispõe de equipamento de proteção individual: luvas, máscaras, toucas e aventais descartáveis para segurança e higiene dos Clientes e Prestadores de cuidados. Os materiais de higiene e conforto do utente (ex. fraldas, cremes, são encargos da responsabilidade do utente e/ seus familiares.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço.

##### **CUIDADOS DE IMAGEM**

1. Poderão ainda ser realizados cuidados de imagem (no domicílio do utente ou nas Instalações da Instituição), sendo considerado como mais um serviço.

##### **ASSISTENCIA MEDICAMENTOSA**

1. Consiste no controlo, preparação e/ou administração de medicação prescrita, e é considerado como um serviço.

2. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

3. Sempre que necessário o SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários.

**NORMA 18ª**

**TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

1. O tratamento de roupas é realizado na Instituição e as roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços<sup>e</sup> entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.
3. As roupas são lavadas a altas temperaturas, pelo que a Instituição não se responsabiliza por possíveis danos.
4. As roupas são devidamente identificadas, sendo a Instituição responsável por esta identificação.

**NORMA 19ª**

**HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso<sup>exclusivo</sup> do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.
3. Os equipamentos e materiais utilizados na higiene habitacional são encargos da responsabilidade do cliente ou seus familiares.

**NORMA 20ª**

**ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR E AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS**

**TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares ou cuidador informal;
2. Os clientes do Serviço Apoio Domiciliário podem requisitar, sempre necessário, o serviço de transporte e/ou acompanhamento a consultas médicas, ou similar, no entanto, este serviço deverá ser comunicado com a devida antecedência à Direção Técnica, e só é realizado se existir disponibilidade e se for possível o seu planeamento sem prejuízo da organização já existente.

3. Não obstante, em caso de urgência, a Instituição recorre aos serviços de saúde disponíveis, sendo o familiar/contacto significativo/representante legal informado de imediato.

### **AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS**

1. Quando solicitado, o SAD poderá apoiar e/ou acompanhar o cliente na aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. A necessidade deste serviço deverá ser comunicada com a devida antecedência à Direção Técnica, de forma a ser possível o seu planeamento sem prejuízo da organização já existente.

### **NORMA 21ª**

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

1. Todas as reparações / modificações no domicílio serão efetuadas após autorização do cliente, familiar /representante legal, ficando todo o tipo de custos a cargo do cliente.

### **NORMA 22ª**

#### **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 serviço de apoio domiciliário pode ceder a título de empréstimo (em função da disponibilidade da Instituição) e orientar na sua aquisição, não estando estes tipos de apoios incluídos no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido.

### **NORMA 23ª**

#### **APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O Apoio Psicossocial ao cliente ou cuidador informal, poderá ser solicitado pelo cliente/representante legal ou outro diretamente à Equipa Técnica de acompanhamento;
2. Os clientes dispõem do serviço de acompanhamento de Psicologia, sempre que se verifique a necessidade.

### **NORMA 24ª**

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

A Instituição disponibiliza várias ações de formação / informação para familiares e cuidadores informais a realizar na Instituição ou no domicílio do cliente.

**NORMA 25ª**

**OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

O utente de SAD poderá usufruir de atividades de animação e socialização, se requisitar esse serviço, podendo as mesmas serem realizadas nas Instalações da Instituição, integradas na valência Centro de Dia.

**CAPÍTULO V – RECURSOS**

**NORMA 26ª**

**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;

**NORMA 27ª**

**DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um Técnico devidamente credenciado pela Direção.

**CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 28ª**

**DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

**1. São direitos dos clientes:**

- 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 domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) 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;
- 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 clientes:

- 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;

**NORM A 29ª**

**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 cliente/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 clientes, 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 clientes 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;

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

**NORMA 30ª**

**DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta é guardada em local seguro e da responsabilidade da equipa de prestação de cuidados.

**NORMA 31ª**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente 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 cliente, 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.

**NORMA 32ª**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso:
  - a) Internamento hospitalar do utente, pelo período em que este persistir, devendo ser apresentado o devido comprovativo;
  - b) Ausência prolongada e temporária do utente (Ex. férias), comunicada com a antecedência de 8 dias, e pelo período em que ela durar;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos e de 50% quando se prolongar pelo mês completo;
4. Nos casos em que haja suspensão por motivo de doença do utente, deverá ser apresentada informação atualizada do estado de saúde do mesmo.

**NORMA 33ª**

**CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. O Contrato de prestação de serviços cessa e conseqüentemente a prestação de cuidados ao utente nos seguintes casos:
  - a) Por óbito do utente;
  - b) Pelo incumprimento culposo, imputável ao utente, dos seus deveres contratuais e regulamentares, pela sua gravidade, conseqüências ou reiteração, comprometendo a manutenção da relação contratual;
  - c) Decorridos 3 meses sobre a data da constituição em mora do utente no pagamento da comparticipação mensal que lhe é devida;
  - d) Alteração da resposta social para outra ajustada às suas necessidades (Institucionalização ou outra);
  - e) Pela resolução do contrato pelo utente, com antecedência mínima de 30 dias, comunicada por escrito à Instituição;
  - f) Pela mudança de residência do utente que, pela sua distância geográfica, inviabilize a prestação dos serviços.

**NORMA 34ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em formato papel e eletrónico, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos (secretaria) ou no site da instituição, sempre que solicitado pelo cliente/ou familiar.

**NORMA 35ª**

**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 36ª**

**PROTEÇÃO DE DADOS**

A Instituição atua de acordo com Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), pelo que a informação de natureza pessoal e imagem, é tratada e protegida com toda a diligência e Cuidado que o tratamento de dados exige.

## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 37ª**

#### **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 cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 38ª**

#### **GESTÃO DE MAUS-TRATOS/NEGLIGÊNCIA**

A gestão de maus-tratos / negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco de acordo com regras e formas de atuação definidas no manual de procedimentos específico e disponível na Instituição.

### **NORMA 39ª**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARE**

##### **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 40ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 01/09/2025, devidamente aprovado em reunião da Direção de 01/07/2026.

