



# **Apoio Domiciliário a Idosos**

## **Regulamento Interno**

**Abril de 2022**

## **Capítulo I – Disposições Gerais**

### **Norma 1ª – Âmbito da Aplicação**

1. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora do Cabo – de ora em diante também designado abreviadamente por Centro- é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, para desempenhar o múnus indicado nos presentes Estatutos, em ordem ao bem público eclesial, ereta canonicamente por decreto do Ordinário da Diocese de Lisboa com Estatutos aprovados por esta autoridade eclesiástica.
2. Segundo o Direito Português, o Centro é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, integrada no tipo de Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o n.º 14/91, a fls. 116 do Livro n.º 4; fls. 98 do Livro n.º 6 e fls. 47 do Livro n.º 7, com estatutos registados no dia 18 de Março de 1991 no 4º Livro das Fundações de Solidariedade Social.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário a Idosos, de ora em diante também designado abreviadamente por SAD, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa para a resposta social de Apoio Domiciliário a Idosos.
4. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados 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 actividades da vida diária.

## **Norma 2ª – Legislação Aplicável**

**1.** Quer o Centro, quer o SAD, regem-se primeiramente pelos princípios e valores da Igreja Católica, expressos na Doutrina Social da Igreja, regulados pelo Direito Canónico e pela Concordata de 2004.

**2.** Segundo os princípios e valores da Igreja Católica, descritas na Doutrina Social da Igreja, a Família é a célula vital da sociedade, primeira sociedade natural, santuário da vida, a quem é atribuída a tarefa do cuidado mútuo a todos e a cada um dos seus membros.

Assim, o Centro considera fundamental o papel de cada Familiar como primeiro Cuidador dos seus Idosos. A Equipa do SAD tem a missão de colaborar com os familiares no cuidado dos Idosos.

É com base na Verdade e no Amor que se entende a Colaboração dos Familiares que, confiando e cooperando com a Equipa do SAD, devem zelar pelo bem-estar físico e psíquico do Idoso, ajudando-a a criar as condições para continuar no seu domicílio.

**3.** O SAD rege-se também, subsidiariamente, e no que não for conflituante com o estipulado na 2ª norma, ponto 1, pelo Estatuto das IPSS e demais legislação aplicável.

### **4. Missão, Visão e Valores**

a) A Missão do Centro é Cuidar ao longo da vida, com verdade e responsabilidade dentro dos princípios da Fé Cristã.

b) A Visão do Centro é atingir a excelência na prestação de cuidados, na gestão responsável e sustentável, contribuindo para o equilíbrio saudável da Comunidade de Linda-a-Velha

c) São valores, do Centro:

**Respeito** - Pautar a nossa conduta por princípios de respeito, cordialidade, responsabilidade, confiança e transparência na relação com: clientes, colaboradores, voluntários, comunidade, estado, outras organizações da sociedade civil.

**Qualidade** – Procurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, tendo em conta as necessidades e expectativas de todos os envolvidos.

**Cooperação** – Criar um ambiente de paz e confiança, acrescentar valor através do esforço colectivo. Colaborar na equipa activa e proactivamente.

**Responsabilidade Social** – Promover um elevado sentido de responsabilidade na construção de uma sociedade mais justa.

**Inovação e Empreendedorismo** – Promover e estar aberto a mudanças e ao desenvolvimento de novas ideias / projectos, transformando, em permanência, o contexto onde nos inserimos.

**Responsabilidade Ambiental** - Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e actuando para a redução de desperdícios, respeito e rentabilização de recursos naturais em prol de maior eficiência / eficácia energética

### **Norma 3<sup>a</sup> – Destinatários e Objectivos**

1. São destinatários do SAD 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 actividades de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito (adiante designadas por Utentes).

2. O SAD tem por finalidade a prestação de um conjunto de serviços desenvolvidos no domicílio, na área da proximidade da sua Sede, com os seguintes objectivos:

1. Melhorar a qualidade de vida dos indivíduos e promover a sua inserção social e comunitária, bem como o desenvolvimento de processos de valorização pessoal;

2. Favorecer e privilegiar a permanência no domicílio e no meio familiar e social, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
3. Colaborar com as famílias, reforçando as suas capacidades e competências, concedendo-lhes o apoio necessário e o acesso a ajudas técnicas adequadas;
4. Criar e promover condições propiciadoras de autonomia e bem-estar estimulando a participação dos próprios na resolução dos seus problemas,
5. Promover a dignidade da pessoa do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
6. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
7. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima;
8. Promover a intergeracionalidade;
9. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
10. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
11. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
12. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **Norma 4<sup>a</sup> – Actividades e Serviços**

1. O SAD presta os seguintes serviços:

1.1. Prestação de cuidados de higiene e conforto de acordo com o contrato estabelecido sendo da responsabilidade do cliente as roupas e os produtos para a higiene;

1.2. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio, as estritamente necessárias ao bem-estar e conforto do cliente. (Cuidar dos utensílios e do

espaço utilizados para a Higiene do cliente; fazer e/ou mudar a cama; remover lixos provenientes da tarefa).

1.3. Distribuição da refeição do almoço ao domicílio, assegurando que esta fica preparada e acessível ao cliente:

1.4. Ministrando a refeição (refere-se à possibilidade de assistir o cliente na alimentação)

1.5. Tratamento de roupas efectuado no domicílio com os meios facultados pela Família, estritamente a de uso pessoal; concretamente remover atalhados, resguardos, roupa individual do cliente e colocar na máquina de lavar. Estender. Apanhar, dobrar e arrumar as mesmas.

1.6. Serviço de animação/ Socialização/ Pequenas diligências a definir individualmente

1.7. Apoio de carácter Religioso/Espiritual

1.8. Apoio Domiciliário ao fim de semana, se disponível

1.9. Sensibilização direccionada a familiares cuidadores;

2. O SAD poderá ainda realizar, outras actividades como, sempre mediante disponibilidade de Recursos Institucionais:

2.1. Cuidados técnicos de especialidade (Fisioterapia; Terapia ocupacional; Cabeleireiro, Manicura e pedicura).

2.2. Apoio Psicossocial, a definir individualmente e mediante avaliação de necessidade.

2.3. Programa de descanso do Cuidador (Possibilidade de requerer a integração em Lar por tempo limitado, obedecendo às regras específicas dessa resposta social)

2.4. Acompanhamento Diurno e/ou nocturno. Confere a possibilidade de acompanhar o cliente de forma continuada no tempo.

2.5. Fornecimento de Refeição Jantar

2.6. Ministrando a refeição de Jantar;

2.7. Assistência Medicamentosa, apenas através do controlo das tomas dos medicamentos.

## **CAPITULO II - Processo de Admissão dos Utentes**

### **Norma 5ª – Condições de Admissão**

1. São condições de admissão:

1.1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da Norma 3ª

1.2. Manifestar vontade em usufruir do SAD; ou alguém (Gestor de Negócio Familiar, Tutor, Representante legal, etc. adiante designado por Cliente) pelo mesmo, desde de que autorizado para o fazer

1.3. Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos colaboradores.

### **Norma 6ª – Candidaturas**

1. A candidatura obedece aos seguintes passos:

1.1 Informação sobre a documentação a apresentar através dos Serviços Administrativos;

1.2 Marcação de Entrevista

1.3 Entrevista, que será efectuada pela responsável Técnica do SAD, com a entrega de documentação probatória e marcação de visita domiciliária

1.4 Visita domiciliária. Avaliação das condições da habitação para a prestação de cuidados, avaliação física e funcional do Utente e planeamento de serviços a realizar no domicílio;

1.5 Análise e tratamento de toda a documentação pela Responsável do SAD que elabora a proposta de admissão e submete-a à decisão da Direcção;

2. Documentos: a apresentar na entrevista, em fotocópia:

2.1. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão

2.2. Número de contribuinte;

2.3. Cartão de beneficiário da Instituição pela qual recebe assistência médica (SNS, ADSE, ADM, SAMS e etc.);

2.4. Recibo de rendimentos, actualizado, do próprio e dos restantes elementos do agregado familiar;

2.5 Declaração do IRS, respectiva nota de liquidação, referente ao ano anterior, de todos os elementos do agregado familiar;

2.6. Todos os identificados no ponto 4 da Norma 12<sup>a</sup>;

3. Sempre que existirem fundadas dúvidas sobre a veracidade dos elementos fornecidos e na falta da apresentação dos documentos comprovativos do vencimento anual, a direcção após reunião com o cliente, poderá deliberar a aplicação do valor máximo da mensalidade (o seu valor referencia)

### **Norma 7<sup>a</sup> Critérios de Admissão**

As vagas serão preenchidas segundo as seguintes prioridades:

1. A frequência de familiares na Instituição
2. Maior grau de dependência e incapacidade para realizar as actividades básicas de vida diária;
3. Ausência ou indisponibilidade da família por motivos profissionais;
4. Fracos recursos económicos;
5. Pessoas encaminhadas pelos serviços sociais das Unidades de Saúde e Segurança Social.

### **Norma 8<sup>a</sup> - Admissão**

1. A decisão da Admissão de cada utente apenas compete à Direcção que a confirma com a assinatura do contrato de prestação de serviços
3. A Admissão só é efectivada com o pagamento da primeira participação familiar;
4. O cliente, no acto da admissão receberá uma cópia do Regulamento Interno. Este facto é confirmado na assinatura do contrato de prestação de serviços.

### **Norma 9<sup>a</sup> – Início dos Serviços**

O início dos Serviços contratualizados carece dos seguintes passos:

- a) Apresentação à Equipa Cuidadora dos serviços a prestar ao Utente;



- b) Apresentação dos Familiares e do Utente à Equipa Cuidadora
- c) Apresentação da Equipa Cuidadora ao Utente e Familiares
- d) Definição das regras de entrada e saída no domicílio;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos serviços;
- f) Durante os primeiros 30 dias de serviço a Equipa fará tudo o que tiver ao seu alcance para que o utente se adapte à forma de cuidar da mesma. Se durante este período o Utente não se adaptar é dada a possibilidade, quer ao Centro, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

### **Norma 10ª – Processo Individual do Utente**

- 1)** Fazem parte integrante do Processo Individual do utente, os seguintes documentos:
  - a) Ficha de candidatura;
  - b) Exemplar do contrato de prestação de serviços, com a data do início dos serviços;
  - c) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (ex. declaração de rendimentos, BI, CC, NIF, NISS e etc.);
  - d) Identificação, endereço de morada e endereço de correio electrónico, contacto da pessoa de referência do utente e do Cliente;
  - e) Dados de identificação, sociais e residência do utente;
  - f) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
  - g) Identificação e contacto da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente, para contacto em caso de emergência/necessidade;
  - h) Informação médica (dieta, intolerâncias alimentares, medicação, alergias e outras);
  - i) Fichas de Avaliação Diagnostica;
  - j) Resultado do Programa Acolhimento Inicial;
  - k) Plano Individual (PI), sua avaliação e revisão se necessário;
  - l) Registos da prestação dos serviços em formato digital, através do sistema

softgold;

- m) Registos das ocorrências de situações anómalas, em formato digital;
- n) No caso do contrato já não estar em vigor, regista-se o motivo e identifica-se a data do final da prestação dos serviços.

**2.** O Processo Individual é permanentemente actualizado e arquivado em local próprio e de fácil acesso à Assistente Social Responsável pelo SAD, garantido sempre a sua confidencialidade.

### **CAPÍTULO III – Regras de Funcionamento**

#### **Norma 11ª – Horários e outras regras de Funcionamento**

- 1.** O SAD tem como instalação base o Lar e Centro de Dia Padre Dehon, sito na Rua dos Lusíadas nº 4, 2795-127 em Linda-a-Velha;
- 2.** Funciona durante todo o ano das 09h00 às 18h00, de segunda a Domingo, excepto nos feriados oficiais. Excepcionalmente o Centro pode encerrar, para limpeza geral, desinfestações, restauros e obras extraordinárias, ou outros, devidamente fundamentados pela Direcção e sempre que possível está situação será comunicada com a antecedência mínima de 15 dias.
- 3.** Caso se confirme a comparticipação da CM de Oeiras, o horário pode ser ampliado em 1 hora no início e 2 horas no final de cada dia.

#### **Norma 12ª – Cálculo do Rendimento Per Capita**

- 1.** Quando abrangido pelo acordo de cooperação com a Segurança social, a comparticipação familiar a pagar pelos serviços contratados, é determinada pela aplicação de uma percentagem mínima de 40%, e máxima de 75% de acordo com os serviços contratualizados.

O cálculo é apurado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$

Sendo que: **RC** – Rendimento per capita mensal

**RAF** – Rendimento mensal do agregado familiar (anual ou

anualizado)

**D** – Despesas mensais fixas

**N** – Número de elementos do agregado familiar

**2.** Considera-se **Agregado Familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

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

**4.** Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com passes para transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

**5.** O somatório das despesas referidas nas alíneas a), b), c), d) e e) do ponto 4 não pode ultrapassar ao RMMG. Naturalmente nos casos em que a soma é inferior ao RMMG é considerado o valor real da despesa.

**6.** No caso de não ser abrangido pelo acordo de cooperação, o valor da mensalidade é o somatório dos serviços contratualizados, sendo que o valor a pagar por cada serviço é definido pelo preçário em vigor e exposta junto da secretaria do Lar Padre Dehon. O preçário pode ser alterado quando a Direcção entender e entra em vigor no primeiro dia do segundo mês seguinte ao da sua publicação.

### **Norma 13ª – Tabela da Comparticipação Familiar**

**1.** A comparticipação Familiar devida pelos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<b>Serviço</b>	<b>Dias Uteis</b>	<b>Acréscimo Fins de Semana, se disponível</b>
Alimentação	25%	20%
Higiene Pessoal	25%	20%
Higiene Habitacional	10%	10%
Tratamento de Roupa	10%	10%

**2.** A tabela do parágrafo do ponto 1 pode ser alterada quando a Direcção entender que se justifica.

Nota: Por cada serviço a mais acresce a percentagem de 5% e outros 5% se para a concretização desse novo serviço implicar uma nova deslocação.

### **Norma 14ª – Revisão da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar é revista / actualizada anualmente. O processo de revisão processa-se com os seguintes passos:
  - a) No 11º mês de vigência do contrato a pessoa significativa do contrato tem de entregar os documentos necessários ao cálculo (despesas e receitas);
  - b) Na 1ª semana do 12º mês o Centro informa do valor a vigorar nos 12 meses seguintes;
  - c) Até ao final da 2ª semana do 12º mês, caso não haja resposta, considera-se aceite o valor apurado;
2. O valor da comparticipação Familiar pode ser revisto sempre que haja qualquer alteração ao Rendimento de Agregado Familiar.

### **Norma 15ª – Pagamento da Comparticipação familiar**

1. Exceptuando a primeira comparticipação familiar, que é paga no momento da assinatura do contrato de prestação dos serviços, o pagamento das seguintes comparticipações são feitas nos primeiros 8 dias do mês a que diz respeito a prestação do serviço. Se não for efectuado dentro do prazo estabelecido o cliente só poderá continuar a beneficiar dos serviços após pagamento da comparticipação acrescido de uma multa. A multa será igual a 15% do valor da comparticipação familiar ou 20% se houver reincidência num período de 12 meses.
2. Se até ao final do 25º dia não for regularizada, o cliente perde automaticamente a sua vaga.
3. Caso o cliente manifeste interesse em retomar o serviço, será iniciado novo processo de admissão, sempre dependente da quitação da dívida contraída e da existência de vaga.

4. O pagamento da comparticipação familiar deve ser efectuado pelo cliente, na secretaria do Lar e Centro de Dia Padre Dehon através do terminal POS, ou através de transferência bancária, devendo fazer chegar a prova da transferência com indicação do nome do utente, por mão própria, ou por correio electrónico a disponibilizar pelos serviços administrativos;
5. As ausências inferiores ou iguais a 15 dias, por doença, não afectarão o valor a pagar por inteiro. Se a ausência por doença for superior a 15 dias seguidos, terão direito a uma redução de 30% na comparticipação do mês seguinte;
6. Sempre que se verifique uma ausência, por motivo de férias e ou, internamento prolongado, que exceda os 30 dias não interpolados e caso pretenda reservar a sua vaga pagando apenas 50% do valor da comparticipação. Esta ausência não poderá, no entanto, exceder os três meses de duração. Se o motivo for por gozo de férias para ser considerado é necessário um pré-aviso de 15 dias.
7. Por falecimento ou doença súbita incapacitante que obrigue a institucionalização se ocorrer na primeira quinzena, haverá lugar a uma devolução de 50% do valor da comparticipação se esta tiver sido liquidada até ao 8º dia do mês correspondente; se ocorrer durante a 2ª quinzena não haverá lugar a qualquer devolução.
8. Quando o serviço é prestado aos 2 elementos do agregado Familiar, haverá lugar a um desconto de 10%.

## **CAPÍTULO IV – Prestação dos Cuidados e Serviços**

### **Norma 16ª – Alimentação**

1. A refeição é distribuída diariamente ao domicílio entre as 12h00 e as 13h00. Uma refeição completa é composta por sopa, prato principal, sobremesa e pão.

2. A ementa é divulgada, via Correio electrónico, semanalmente. Pode, no entanto, por motivos alheios ao Centro, sofrer eventuais alterações.
3. De forma a evitar desperdícios, quando pontualmente o cliente não pretender usufruir da refeição, deve informar os serviços administrativos de véspera.
4. As dietas dos utentes, sempre que rescritas pelo médico do utente, são de cumprimento obrigatório

### **Norma 17ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado nos dias previstos no contrato, 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 e mais uma deslocação.

### **Norma 18ª – Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nos espaços de uso exclusivo do mesmo;
2. São efectuados de acordo com o definido no contrato de prestação de serviços.

### **Norma 19ª – Actividades de animação e sociabilização**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Assistente Social responsável pelo SAD, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, 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 do cliente, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados 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 actividades culturais e recreativas promovidas pelo centro ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo do Centro;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo Cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **Norma 20ª – Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utesentes**

A sensibilização dos familiares e cuidadores informais para o cuidado dos utentes é feita espontaneamente e de acordo com as necessidades apresentadas pelos interessados.

### **Norma 21ª – Administração de Medicação Prescrita**

A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas. Esta só poderá ser administrada quando o momento da administração coincide com o período em que a Equipa do SAD está no domicílio a prestar os serviços contratualizados.

### **Norma 22ª - Depósito e Guarda das Chaves do Domicilio**

A Instituição, sempre que se justificar, assegura a guarda das chaves de casa do cliente, sob as seguintes regras:

1. Assinatura de um termo de responsabilidade por ambas as partes, Centro e Cliente;

2. É responsável pelo acesso á chaves do domicílio, o responsável Técnico da Resposta Social.
3. A guarda das chaves é feita num local, que só será acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão e utilização;
4. É proibida aos colaboradores, após o serviço, levar as chaves consigo;
5. Em caso de desaparecimento das chaves, provada a responsabilidade dos colaboradores, estes responsabilizar-se-ão pelos custos inerentes a sua substituição;
6. O Centro, não se responsabiliza, em caso de furto ou roubo.

### **Norma 23ª – Estruturas funcionais**

1. O SAD não possui quadro de pessoal próprio, os recursos humanos são disponibilizados pelo Lar e Centro de Dia Lar Padre Dehon do Centro Social Paroquial Nossa Senhora do Cabo.
2. A organização da resposta social rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS**

### **Norma 24ª - Pessoal**

1. Os recursos humanos disponibilizados pelo Lar Padre Dehon são disponibilizados de acordo com todos os serviços a prestar;
2. A identificação dos recursos humanos necessários para a boa execução dos serviços a prestar é feita pela Coordenadora Técnica à Directora Técnica do Lar e Centro de Dia Padre Dehon.

### **Norma 25ª – Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica do SAD compete a um técnico, a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Direcção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Directora Técnica do Lar e Centro de Dia Padre Dehon.

## **CAPÍTULO VI – Direitos e Deveres**

### **Norma 26<sup>a</sup> – Direitos e Deveres do Utente**

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) Colaborar na elaboração e/ou actualização do seu plano de cuidados;
- d) Obter a satisfação do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços contratados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que tenha sido entregue à responsabilidade da Coordenadora Técnica;
- 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 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 Colaboradores e os dirigentes do Centro;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar todas as alterações do seu estado de saúde;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **Norma 27ª – Direitos e Deveres do Centro**

#### 1. São direitos do Centro:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber do Cliente, todos os meses, na data estipulada, o pagamento da comparticipação familiar;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) 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 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) Assegurar que a Missão e os valores da Instituição sejam uma realidade na prestação de serviços.
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

### **Norma 28ª – Contrato de Prestação de Serviços**

- 1.** É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o Cliente, onde constem os direitos e obrigações das partes;
- 2.** Do contrato é entregue um exemplar ao Cliente e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3.** Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Norma 29ª - Interrupção da Prestação e Serviços por Iniciativa do Utente**

- 1.** É admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
3. O pagamento da comparticipação do utente, sofre uma redução de 30%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

### **Norma 30<sup>a</sup> – Cessação da Prestação dos Serviços**

1. O contrato de prestação de serviços será rescindido por iniciativa da Instituição:
  - 1.1 Por falta de pagamento;
  - 1.2 Por atentados à integridade física, moral e sexual dos colaboradores;
  - 1.3 Se as condições mínimas de confiança deixarem existir;
  - 1.4 Outras situações de natureza análoga ou que, por força da lei geral, constituam motivo de rescisão do contrato.
2. Nestes casos não haverá devolução de qualquer valor, nem da comparticipação familiar, independentemente da data da ocorrência.
- 3 O contrato de prestação de serviços será rescindido por facto não imputável ao Prestador:
  - 3.1 Por inadaptação ou desaparecimento da necessidade, durante o primeiro mês de prestação, sem necessidade de aviso prévio. Não haverá lugar a devolução de verbas pagas.
  - 3.2 Por falecimento, ou institucionalização do utente
  - 3.3 Após o primeiro mês, por vontade do cliente, o aviso deve ser feito por escrito em modelo próprio, com a antecedência de 15 dias.

### **Norma 31<sup>a</sup> – Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo cliente, junto do secretariado do Lar e Centro de Dia Padre Dehon.

## **CAPÍTULO V – Disposições Finais**

### **Norma 32ª – Alterações ao Presente Regulamento**

- 1.** O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2.** Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3.** Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
- 4.** Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, para o acompanhamento técnico da resposta social.

### **Norma 33ª – Integração de Lacunas**

Todas as omissões, bem como, interpretação das disposições deste Regulamento, serão objecto de decisão pela Direcção.

### **Norma 34ª – Entrada em Vigor**

Este Regulamento foi aprovado e assinado pela Direcção do Centro em Linda-a-Velha no dia 26 de Abril de 2022 e entra em vigor em 01 de Junho de 2022.