

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário



ÍNDICE

Capítulo I – Disposições Gerais	4
Artigo 1º - Caraterização e Localização	4
Artigo 2º - Legislação aplicável	4
Artigo 3º - Destinatários e Objetivos.....	5
Artigo 4º - Cuidados e Serviços	6
Capítulo II - Processo de Admissão de utentes/clientes	7
Artigo 5º - Condições Gerais de Admissão	7
Artigo 6º - Inscrição	7
Artigo 7º - Critérios de prioridade na admissão	8
Artigo 8º - Admissão	8
Artigo 9º - Lista de Espera.....	9
Artigo 10º - Acolhimento de novos utentes/clientes	10
Artigo 11º - Processo Individual do utente/cliente	10
Capítulo III – Regras de funcionamento.....	11
Artigo 12º - Horário de funcionamento	11
Artigo 13º - Calculo do Rendimento per-capita	12
Artigo 14º - Tabela de Comparticipação	14
Artigo 15º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	15
Artigo 16º - Pagamento das Mensalidades	16
Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviços.....	16
Artigo 17º - Fornecimento e apoio nas refeições	16
Artigo 18º - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal.....	17
Artigo 19º - Tratamento da Roupa do uso Pessoal do Utente	17
Artigo 20º - Higiene Habitacional	17
Artigo 21º - Atividades de Animação e Socialização e outros serviços.....	18
Artigo 22º - Serviço de Teleassistência.	18
Artigo 23º - Acompanhamento e Transporte.....	18
Artigo 24º - Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio	18
Artigo 25º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	19
Artigo 26º - Apoio Psicossocial.....	19
Artigo 27º - Formar/Sensibilizar os Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes.....	19

Artigo 28º - Administração da Medicação Prescrita	20
Capítulo V – Recursos.....	20
Artigo 29º - Pessoal	20
Artigo 30º - Direção Técnica.....	20
Capítulo VI - Direitos e Deveres	20
Artigo 31º - Direitos/deveres dos Utentes/clientes/seu representante legal e família	20
Artigo 32º - Direitos e deveres da Instituição.....	22
Artigo 33º - Contrato de Prestação de Serviços	23
Artigo 34º - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente	23
Artigo 35º - Rescisão	23
Artigo 36º - Livro de Reclamações	24
Artigo 37º - Livro de Registo de Ocorrências	24
Capítulo VII – Disposições finais.....	24
Artigo 38º - Alterações ao Presente Regulamento	24
Artigo 39º - Integração de lacunas.....	25
Artigo 40º - Entrada em vigor	25

Capítulo I – Disposições Gerais

Artigo 1º - Caraterização e Localização

O Centro Social e Paroquial de Recarei (CSPR), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua das Boucetas, N° 10, C.P. 4585-905 Recarei, concelho de Paredes, contribuinte n° 505889153. Contatos: Telef: 224 337 470, Telm: 969 826 947, email: geral@csprecarei.pt.

O Centro Social e Paroquial de Recarei define-se como uma instituição prestadora de serviços à sociedade e à família, em que todos participam, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da Instituição.

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) constitui uma das respostas sociais que fazem parte deste Centro.

Artigo 2º - Legislação aplicável

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

Artigo 3º - 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 Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
 - d) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.
 - e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - f) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - h) 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;
 - i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - j) 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;

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

Artigo 4º - Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal; - No mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados; 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.
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Apoio psicossocial;
 - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - c) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e/ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

- e) Cedência de ajudas técnicas; (serviço não participado).
- 3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana

Capítulo II - Processo de Admissão de utentes/clientes

Artigo 5º - Condições Gerais de Admissão

- 1. São condições de admissão no Serviço de Apoio domiciliário:
 - a) Pessoas ou famílias que se enquadrem nos pressupostos referidos no nº 1 do Art.º 3º.

Artigo 6º - Inscrição

- 1. O pedido de admissão poderá ser efetuado pela pessoa que se está a candidatar ao serviço de SAD, por seu familiar/representante legal, ou por via institucional.
- 2. Para proceder à inscrição, deverá preencher a ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo do utente/cliente com indicação do (s) representante legal pelo cliente e devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) B I/CC do utente e do representante legal, para efeitos de identificação perante o Centro Social e Paroquial de Recarei;
 - b) Cartão de contribuinte do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde (cartão de utente) ou de outro subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Declaração médica comprovativa da situação clínica do utente;
 - f) Boletim de vacinas atualizado;
 - g) Recibos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, relativos ao mês anterior à data da candidatura e a última declaração de IRS e respetivos anexos;
 - h) Documento comprovativo da pensão;
 - i) Recibo da renda de casa ou declaração do banco onde conste o valor da prestação do empréstimo bancário para aquisição de habitação própria;
 - j) Comprovativo de despesas com medicação prolongada;

- k) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração de processo do utente/cliente.
3. O horário de atendimento para inscrição/candidatura funciona em dias úteis, no período das 9 horas às 12 horas e das 14 às 17horas.
4. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação prévia de candidatura e respetiva documentação probatória, no entanto os dados em falta devem ser apresentados o quanto antes nunca ultrapassando os cinco dias úteis.

Artigo 7º - Critérios de prioridade na admissão

Constituem fatores de acesso prioritário ao serviço de SAD conforme Artigo 12º , alínea

a) da Portaria 196-A/2015 de 1 de julho:

1. São critérios de prioridade na admissão de utentes/clientes:	%
a) Pessoas e os grupos Social e economicamente mais desfavorecidos;	50
b) Pessoas e/ou grupos em Situação de risco e/ou isolamento social;	15
c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;	7
d) Impossibilidade de se bastar a si próprio;	6
e) Ser residente ou ligado afetivamente à freguesia de Recarei ou freguesias limítrofes ou à Instituição;	10
f) Utente de outra resposta social da Instituição;	4
g) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social.	5
h) Idade do utente/cliente	3
Máximo possível:	100

Artigo 8º - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
5. 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;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. A admissão será concretizada através da assinatura do contrato de prestação de serviços pelo cliente e/ou responsável legal deste e pela Instituição, onde se especificam os serviços a prestar.
8. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
9. Os utentes/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 pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato ou seu representante legal, através de telefone ou e-mail.

Artigo 9º - Lista de Espera

1. Os candidatos que reúnam condições de admissão, mas para os quais não existe vaga, ficam inscritos na lista de espera da resposta social. Lista que pode ser consultada presencialmente pelos interessados.
2. A priorização dos candidatos em lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - a) Critérios de admissão;
 - b) Existência de vaga;
3. São critérios de exclusão desta lista de espera:
 - a) Morte do Candidato;
 - b) Desistência do Candidato;
 - c) Em situação de existência de vaga, o utente e/ou familiar não aceitar ingressar na resposta social.

Artigo 10º - Acolhimento de novos utentes/clientes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao 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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente/cliente fornece para a prestação dos serviços 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 utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 11º - Processo Individual do utente/cliente

1. Todos os utentes/clientes terão um Processo Individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito, apenas facultados ao responsável do utente ou ao próprio utente, com respeito pelo seu projeto de vida, as suas potencialidades e competências, do qual constam designadamente:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Data e motivo da cessação do contrato da prestação de serviços;

- d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Identificação da situação social;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - l) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo III – Regras de funcionamento

Artigo 12º - Horário de funcionamento

1. Os Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de Recarei funcionam, no seguinte horário e de acordo com os respetivos Acordos de Cooperação:
SAD 20 - de segunda a sexta-feira (entre as 08h30 e as 17h00), e também inclui sábados, domingos e feriados (entre as 09h00 e as 14h30).
SAD 30 - de segunda a sexta-feira, durante todo o ano (entre as 08h30 e as 18h30), podendo funcionar também aos fins-de-semana e feriados (entre as 08h30 e as 13h00).
2. A resposta social encerra os serviços de Higiene Pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa nos dias 1 de janeiro, dia de Páscoa, 15 de agosto e 25 de dezembro, mantendo disponível o serviço de alimentação

Artigo 13º - Calculo do Rendimento per-capita

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

RC= RAF/12 – D / N	
RC= Rendimento per-capita mensal	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 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 dezembro do ano relevante.
 - g) 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.
 - h) 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%.
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

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

Artigo 14º - Tabela de Comparticipação

1. A comparticipação familiar é o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinada em função da percentagem definida para cada RS, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar. O valor da comparticipação familiar máxima deverá ter como limite o valor do custo médio real do utente verificado no ano anterior. Conforme Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário a comparticipação familiar nas vagas não abrangidas por Acordo de Cooperação é de livre fixação.
2. O valor da comparticipação familiar é calculado em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per-capita do agregado familiar, de acordo com a tabela aprovada pela Direção e pelo ISS.I.P.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Art.º 12º 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;
4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima **não podendo exceder o custo médio real por utente verificado no ano anterior;**

- c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será comunicado por escrito ao utente/cliente com trinta (30) dias de antecedência à aplicação da alteração verificada.
6. **Situações especiais** - O CSP de Recarei, por deliberação da Direção, poderá reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela obrigação.

Artigo 15º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. O valor da comparticipação familiar máxima deverá ter como limite o valor do custo médio real do utente, verificado na resposta, no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação; Conforme Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário a comparticipação familiar nas vagas não abrangidas por Acordo de Cooperação é de livre fixação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. São

SERVIÇOS PRESTADOS		
 Fornecimento e apoio nas refeições  Cuidados de higiene e de conforto pessoal  Higiene habitacional  Tratamento da roupa  Apoio psicossocial  Atividades de animação e socialização /Aquisição de bens/serviços		
Em casos pontuais, quando solicitados e aprovados por ambas as partes:  Realização de pequenas reparações e/ou modificações no domicílio  Acompanhamento ao Exterior - transporte e acompanhamento ao médico ou Exames de diagnóstico		
Número de Serviços	De 2ª a 6ª	Fim-de-semana e Feriados
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	65%
6	60%	75%

consideradas ausências devidamente fundamentadas as situações que decorram

doença/internamento, de férias, acidente, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente.

3. As participações familiares são revistas anualmente no mês de fevereiro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per-capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 16º - Pagamento das Mensalidades

1. O preço convencionado deverá ser pago até ao dia 8 de cada mês a que respeita, pelo utente ou pelo seu significativo/representante, outorgante no contrato mencionado;
2. O pagamento deverá ser efetuado na secretaria da instituição, em numerário, cheque ou cartão de crédito. Pode ainda ser efetuado por transferência, devendo ser enviado o comprovativo da mesma via e-mail para geral@csprecarei.pt;
3. Em casos devidamente fundamentados pode o pagamento ser efetuado, em numerário, a alguma das colaboradoras de SAD, indicada pela Instituição.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviços

Artigo 17º - Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de “fornecimento e apoio nas refeições é prestado da seguinte forma:
 - a) Fornecimento de alimentação de uma ou duas das principais refeições (almoço e jantar), com entrega 1 ou 2 vezes por dia, conforme o número de refeições fornecidas, nos dias e termos contratualizados;
 - b) Pode ainda ser prestado apoio na administração da alimentação ao utente, ou vigilância na deglutição;

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. Os utentes que pretenderem dieta terapêutica deverão apresentar indicação clínica.

Artigo 18º - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal é prestado da seguinte forma:
 - a) Apoio nos cuidados de higiene pessoal (banhos, higiene oral, mudança de fraldas) no vestir, despir e calçar, de modo apropriado às necessidades (limpeza e hidratação da pele e verificação da necessidade e cuidados de podologia)
 - b) É prestado, no mínimo, uma vez por dia para os dias no mínimo uma vez por dia, para os dias contratualizados, tendo por base o diagnóstico das necessidades do utente. serviço de higiene pessoal,
 - c) Pode também ser prestado de tarde, quando exista a necessidade mínima de duas deslocações diárias do colaborador da Instituição ao domicílio do cliente para a prestação do serviço contratualizado;

Artigo 19º - Tratamento da Roupas do uso Pessoal do Utente

1. O serviço de Tratamento da Roupas é prestado da seguinte forma:
 - a) Higienização, tratamento e acondicionamento de roupa decorrente da natureza dos cuidados prestados bem como do vestuário do utente, nos dias e termos contratualizados.
 - b) É prestado, no mínimo, uma vez por semana, podendo ocorrer tanto nos dias úteis, como nos fins-de-semana.
 - c) A roupa, é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

Artigo 20º - Higiene Habitacional

1. O serviço de Higiene Habitacional é prestado da seguinte forma:
 - a) O serviço de higiene habitacional é composto por assegurar um plano de limpeza da habitação decorrente da natureza dos cuidados prestados, bem como dos espaços que o utente utiliza habitualmente, onde se inclui a mudança semanal da roupa de cama.
 - b) Caso seja contratualizado, deverá ser prestado no mínimo, uma vez por semana.

Artigo 21º - Atividades de Animação e Socialização e outros serviços

1. O serviço de Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade é prestado da seguinte forma:
 - a) Oferta de, designadamente, atividades desportivas, acompanhamento a atividades culturais, recreativas, acompanhamento a serviços religiosos, bem como a prestação de serviços de apoio a atividades instrumentais, i.e., que permitem a integração da pessoa na comunidade, nas vertentes de funcionamento cognitivo e social, as quais incluem ir às compras, assistência bancária, e apoio na utilização de meios de comunicação.
 - b) O serviço deve ser prestado de acordo com o pedido e o plano de cuidados previsto no contrato de prestação de serviços, no mínimo uma vez por mês, desenvolvido tanto nos dias úteis, como nos fins-de-semana.
2. Estas aquisições são suportadas pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 22º - Serviço de Teleassistência.

A instituição colabora na sinalização/pedido e/ou encaminhamento das situações que se revelem em situação de necessidade deste Serviço, no entanto a responsabilidade do equipamento do serviço de teleassistência é da competência da autarquia.

Artigo 23º - Acompanhamento e Transporte

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. O transporte para estes serviços, quer do utente quer do familiar; quando solicitado e aprovado é proporcionado pela Instituição.

Artigo 24º - Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

Quando se verifique necessário a instituição pode apoiar em pequenas reparações/modificações no domicílio do utente contatando profissionais da área. No

entanto os materiais necessários à realização destes serviços são pagos diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 25º - 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 providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Artigo 26º - Apoio Psicossocial

1. O serviço de Apoio Psicossocial, considerando tratar-se de uma intervenção que contribui para o fortalecimento, ou reabilitação das capacidades do indivíduo para gerir dificuldades e para as superar, pressupondo, também, a intervenção no próprio meio ambiente, de modo que se possam produzir as necessárias transformações que facilitem a resolução do problema de pessoa e a sua estabilidade do ponto de vista sócio emocional, é prestado de seguinte forma:
 - a) Apoio na capacitação para a obtenção e utilização de recursos, apoio no desenvolvimento do sentimento de pertença, incidindo na capacidade para estabelecer relacionamentos pessoais e para a utilização dos recursos das estruturas existentes, apoio no desenvolvimento de competências comportamentais que possibilitem ou ampliem a capacidade de relação com o(s) outro(s) e de gerir com êxito situações novas, potencialmente geradoras de stress, através de mudança ao nível motivacional, ou ainda, apoio no luto; .
 - b) É prestado, no mínimo, uma vez por mês, com avaliação diagnóstica, a prestar por um técnico superior (Psicólogo ou Assistente Social), podendo este acumular com a função de direção técnica.

Artigo 27º - Formar/Sensibilizar os Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

É prestada aos familiares e cuidadores, formação no âmbito dos cuidados a prestar ao utente de acordo com as suas necessidades, nos períodos em que a instituição não está

presente. Essa formação é prestada pela equipa de apoio domiciliário – a Técnica de Serviço Social, Psicóloga e Auxiliares de Ação Direta.

Artigo 28º - Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada durante os períodos que compreendem o horário de funcionamento da resposta. Nos feriados e fins-de-semana a responsabilidade será do utente/cliente podendo recorrer para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Capítulo V – Recursos

Artigo 29º - 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 categoria profissional e horário de trabalho, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 30º - Direção Técnica

1. A Direção Técnica do **Serviço De Apoio Domiciliário** compete a um técnico, cujo nome, categoria profissional e horário de trabalho 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 Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica da ERPI, cujo nome, categoria profissional e horário de trabalho se encontra afixado em lugar visível.

Capítulo VI - Direitos e Deveres

Artigo 31º - Direitos/deveres dos Utentes/clientes/seu representante legal e família

1. **São direitos dos utentes/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 utentes:

- a) Colaborar com a equipa do **Serviço De Apoio Ao Domicílio** na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do **Serviço De Apoio Ao Domicílio** e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do **Serviço De Apoio Domiciliário**, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência quando pretender suspender o serviço temporariamente ou denunciá-lo definitivamente.

Artigo 32º - Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da 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;

Artigo 33º - Contrato de Prestação de Serviços

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

Artigo 34º - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Artigo 35º - Rescisão

1. O presente contrato pode ser denunciado, com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorram circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente:
 - a) Em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente clausulado, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de trinta dias a contar da mesma;
 - b) Falecimento do segundo outorgante;

- c) Integração do segundo outorgante noutra resposta social da Instituição, incompatível com o Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Considera-se, nomeadamente, justa causa de denúncia do presente contrato a verificação, por parte do Segundo Outorgante, de que o Primeiro Outorgante não assegura a prestação contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no presente clausulado.

Artigo 36º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.
2. Esta Resposta possui também o Livro de Reclamações eletrónico o qual pode ser acedido através do seguinte link: <https://www.livroreclamacoes.pt/INICIO/.ou> do Site: <https://csprecarei.pt>.
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

Artigo 37º - 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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao **Serviço De Apoio Domiciliário**.

Capítulo VII – Disposições finais

Artigo 38º - 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 ISS. I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor;

3. Serão também comunicadas ao utente/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;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 39º - 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.

Artigo 40º - Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno, bem como as suas alterações entrarão em vigor após aprovação nos termos dos números 2 e 3 do Art.º 30º do presente Regulamento, passando a ser obrigatório para todos os elementos atuais e futuros.

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 12 de janeiro de 2018, entrando em vigor consecutivamente.

Recarei, 10 de junho de 2025

Pela Direção,

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O, utente do **Serviço De Apoio Domiciliário** declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, e lhe foi entregue uma cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Recarei, ____ de ____ de ____

(Assinatura do utente/cliente e/ou representante legal)
