

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

##### Instalações

A Liga dos Amigos da Quinta do Conde é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com estatuto de utilidade pública, sede na Rua Ilha de Porto Santo, Edifício Creche, 2975-235 Quinta do Conde, localização onde se situam as instalações das suas diferentes Respostas Sociais “Creche”, “Pré-Escolar” e “Serviço Apoio Domiciliário”.

### NORMA I

#### Objetivos Gerais

1. A Liga dos Amigos da Quinta do Conde tem como principal objetivo cooperar no apoio social à família e à comunidade, promovendo ações conducentes a participar no desenvolvimento integrado da comunidade, nomeadamente no sector social com Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).
2. É uma instituição prestadora de serviços, rege-se pelos seus estatutos, pelos princípios de igualdade e universalidade dos direitos consignados na Constituição da República Portuguesa e demais leis e normas aplicáveis ao seu estatuto jurídico de Instituição Particular de Solidariedade Social e ao seu estatuto de Utilidade Pública.
3. O SAD desenvolve atividades de apoio social na prestação de cuidados individualizados e personalizados a 40 utentes, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e ou as atividades da vida diária.

Presta este serviço ao utente, em articulação com a sua família num pressuposto de complementaridade. Abrange a freguesia da Quinta do Conde, sem prejuízo do alargamento a outras situações a estudar caso a caso, em articulação interinstitucional, com a perspetiva de evitar sobreposição de recursos, dando a conhecer ao utente alternativas existentes e encaminhando-o para serviços de maior proximidade.

### NORMA II

#### Destinatários e Objectivos

1. São destinatários de SAD indivíduos e/ou famílias que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar temporária ou permanente, a satisfação das necessidades básicas ou a realização das atividades instrumentais de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Esta resposta social tem por **objectivos**:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

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

- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### **NORMA III**

#### **Serviços Prestados**

SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal (1 vez por dia);
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (Quarto, WC e Cozinha);
- c) Fornecimento e apoio de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

O SAD pode ainda assegurar outros serviços, a considerar:

- a) Acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações a serviços da comunidade (sempre que se justifique);
- b) Apoio e acompanhamento em situações de emergência;
- c) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- d) Realização de actividades ocupacionais;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia dos utentes;
- g) Serviço de teleassistência.
- h) Outros em função das necessidades dos utentes.

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### NORMA IV

#### Legislação Aplicável

A Resposta Social rege-se pelos princípios legislativos nacionais em vigor para o apoio à 3ª idade, nomeadamente no que concerne ao apoio domiciliário, regendo-se pelo estipulado nos seguintes diplomas e normas:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – aprova estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de Julho;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- d) Decreto-lei n.º 33/2014, de 04 de Março;
- e) Protocolo de Cooperação (Quando existir);
- f) Circulares de Orientação Técnica da Segurança Social;
- g) Estatutos e Regulamentos da Liga Amigos da Quinta do Conde.

### CAPÍTULO II

#### PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

A organização do processo de admissão é da competência dos serviços administrativos da Instituição e da Direção Técnica sob orientação da Direção.

### NORMA V

#### Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

1. O Utente ser residente na Freguesia da Quinta do Conde, sem prejuízo do alargamento a outras situações a estudar caso a caso;
2. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas e/ou necessite de ajuda na execução das atividades da vida diária;
3. Não sofrer de doença infectocontagiosa ou mental que prejudique o regular funcionamento da Instituição e/ou ponha em causa a integridade física dos seus colaboradores.
4. Possuir condições que se enquadrem nos objetivos gerais da resposta social;
5. Concordância do utente e do responsável familiar com os princípios, valores e normas da LAQC;
6. O processo de admissão passará por uma entrevista com a equipa técnica na qual se avaliará a situação sócio familiar do cliente, seguida de visita domiciliária e esclarecimento acerca dos serviços que a SAD pode oferecer.

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### NORMA VI

#### Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente ou familiar responsável, deverá formalizar a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha criada para o efeito. Esta Pré-inscrição pode ser dada sem efeito, em qualquer momento, pelos interessados e não implica qualquer pagamento, assim como não constitui obrigação a qualquer reserva de vaga.
2. No ato da inscrição, será preenchida a ficha de inscrição própria e a ficha do processo individual com a identificação do utente, que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, nomeadamente a comprovação da inexistência de doenças infecto-contagiosas;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar, nomeadamente cópia da declaração de IRS/IRC, declaração relativa às pensões e outras conforme aplicável;
  - g) Comprovativo das despesas da renda de casa, ou comprovativo de prestação devida por aquisição de habitação própria;
  - h) Comprovativo de despesa de farmácia, em caso de doença crónica devidamente comprovada com declaração médica;
  - i) Declaração de consentimento assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual para os efeitos previstos de acordo com o disposto no art.º 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (União Europeia) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia de 27 de abril de 2016 (RGPD);
  - j) Termo de Responsabilidade assinado pelo responsável legal garantindo as condições financeiras para satisfazer o pagamento da mensalidade prevista, bem como de todas as despesas que o utente venha a contrair com serviços não incluídos na mensalidade;
  - k) Fotografia tipo passe;

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- l) Outros documentos que se considerem necessários, para a devida apreciação do pedido de admissão.
3. A inscrição pode ocorrer em qualquer altura do ano.
4. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição no horário do expediente, 2.ª a 6.ª feira das 9h00 às 18h00.
5. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
6. 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, que não poderá exceder 8 dias após a admissão do utente.

### NORMA VII

#### Critérios de Admissão

A admissão de utente encontra-se condicionada pela existência de vagas e pela ordem de inscrição. Os critérios de prioridade de seleção são:

1. Ordem de Inscrição;
2. Ser Sócio da Liga dos Amigos da Quinta do Conde;
3. Residência na Freguesia da Quinta do Conde;
4. O utente estar inserido num agregado familiar económico-social mais desfavorecido ou estar desprovido de apoio familiar;
5. Ter o utente algum tipo de deficiência que o impossibilite de realizar as suas atividades diárias;
6. Incapacidade temporária do utente;
7. Hospitalização da pessoa que preste assistência diária ao utente;

**Nota:** Os critérios têm o valor da pontuação inversa à da numeração desta Norma, ou seja, ao ponto n.º 1 corresponde sete pontos e ao ponto n.º 7 apenas um ponto. Cabe à Direção analisar e decidir sobre outras situações aqui não previstas.

### NORMA VIII

#### Admissão

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

1. A apreciação dos casos de admissão deverá ter presente o interesse prioritário do indivíduo e família e a adequação deste tipo de resposta.
2. É competente para decidir a admissão a Direção da Instituição, após entrevista e visita domiciliária da Equipa Técnica, mediante parecer da Diretora Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente até 15 dias úteis após a data de apresentação da candidatura.
4. No ato de admissão, é celebrado por escrito um contrato de Prestação de Serviços entre o utente ou seu responsável legal e a Instituição, assim como é criado o Processo Individual pela técnica responsável.
5. O contrato e o presente regulamento serão assinados por ambas as partes em duplicado, sendo um exemplar entregue ao utente ou responsável pela sua admissão e o outro arquivado no Processo Individual.
6. O/A Técnico/a responsável pela integração do utente procede à elaboração do Programa de Acolhimento Inicial.

### NORMA IX

#### Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente contém os seguintes elementos:
  - a) Documentos descritos no n.º 1 da NORMA VI;
  - b) Situação social do cliente;
  - c) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o cliente/família e a LAQC;
  - d) Ficha de candidatura/inscrição;
  - e) Ficha de avaliação diagnóstica;
  - f) Plano individual de cuidados;
  - g) Ficha de registos diários;
  - h) Registos de avaliações e monitorizações.
2. O processo individual é arquivado na Instituição, em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
3. Os processos individuais encontram-se em permanente actualização.
4. O utente e/ou Responsável Legal tem acesso à informação constante no processo individual.

### NORMA X

#### Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas e/ou outros imponderáveis, é criada uma lista de espera;

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

2. A ordenação da lista de espera respeitará sempre os critérios de priorização das candidaturas.
3. A saída da lista de espera será sempre por motivo de desistência, devendo o utente informar a LAQC dessa situação;
4. Se durante o período de permanência na lista de espera, o utente for contactado para dar início ao processo de admissão e recusar fazê-lo, o candidato é eliminado da mesma.

### NORMA XI

#### Desistência da Frequência dos Serviços

1. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o utente e/ou o seu representante legal deverá comunicar esse fato, por escrito, à Direção da Instituição, com antecedência mínima de trinta dias relativamente à data de desistência. Não sendo cumprido este prazo, sujeitam-se ao pagamento integral da prestação do mês seguinte.
2. Ficam excluídas deste procedimento os casos que se relacionem com “força maior”, nomeadamente os que estiverem relacionados com o agravamento das condições de existência do utente e/ou obriguem a transferência deste para resposta mais compatível com a situação emergente.
3. A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicado com uma antecedência de oito dias em relação à data do termo do contrato.

### CAPÍTULO III

#### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA XII

#### Regras Gerais de Funcionamento

##### 1. Horários de Funcionamento:

- a) O SAD funciona nos 7 dias da semana, das 09:00h às 18:00h.
- b) As refeições diárias contratualizadas serão fornecidas em horário acordado com os utentes e tendo atenção às dietas prescritas pelo médico.
- c) O horário da prestação de serviços consta no Plano Individual elaborado por um/a Técnico/a qualificado/a de acordo com cada utente e ou família/representante legal.
- d) O horário de atendimento nas instalações da LAQC, localizada na rua Ilha do Porto Santo, Edifício Creche – Pinhal do General 2975-235 – Quinta do Conde, é das 09H30 às 18H00. Carecendo todavia, de marcação prévia.

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### 2. Mensalidade:

- a) O pagamento das mensalidades terá de ser efectuado até ao dia 10 do corrente, salvo outra data combinada por comum acordo entre as partes.
- b) As mensalidades estão calculadas de acordo com a/s modalidade/s de serviços prestados e foram objecto de informação ao utente, constando do próprio contrato individual.
- c) A mensalidade variará mediante os serviços prestados.
- d) O pagamento deverá ser efectuado nas instalações da LAQC, através de cheque endossado, TPA, ou transferência bancária à instituição (LAQC).
- e) O não pagamento das mensalidades, no prazo fixado, implica o pagamento de uma coima correspondente a 10% do valor em dívida.
- f) Perante a ausência de pagamento superior a 15 dias e após análise do caso, a Direção da Instituição poderá determinar unilateralmente a rescisão do contrato. A rescisão do contrato não iliba o utente ou o responsável legal do pagamento da dívida e respectivo juro de mora, acionando a Instituição, se necessário, os meios legais para o efeito.
- g) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é sempre efetuado previamente á realização do serviço.

### 3. Faltas respeitantes ao próprio mês:

- a) As ausências que não excedam os 8 dias consecutivos, no mês, não determinam qualquer redução na mensalidade.
- b) Nas ausências justificadas que excedam mais de 8 dias consecutivos, devidamente comunicadas, no mês, a mensalidade será reduzida em 15%.
- c) Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida desde que exista um pagamento de 50% da mensalidade respetiva, de modo a garantir a vaga.
- d) As faltas não justificadas superiores a 30 dias poderão dar origem ao cancelamento da inscrição e, por conseguinte, ao cancelamento do contrato.

### NORMA XIII

#### Guarda da Chave da Residência do Utente

A guarda da chave da residência do utente, quando entregue pelo próprio e ou responsável legal através de autorização escrita, é da responsabilidade do/a prestador/a de cuidados.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### NORMA XIV

#### Tabela de Comparticipações/Precário de Mensalidades

1. A sustentabilidade financeira do funcionamento do SAD é suportada em exclusivo pelo resultado da prestação de serviços aos seus utentes.
2. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
3. De acordo com o disposto na Circular de orientação técnica da DGSS n.º 4 de 16 de Dezembro, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF/12-D}{N}$$

Em que:

R = Rendimento per capita

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito: O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única; O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

4. O precário será estabelecido com base no custo médio da valência SAD, é sujeito a revisão e atualização, no início de cada ano civil e estará afixado em local visível na Instituição.
5. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços ou equipamentos, é calculada de acordo com o rendimento “per capita” do agregado familiar, variando entre 40% a 75%, de acordo com o seguinte quadro:

Serviços Prestados em SAD de 2ª a 6ª Feira		Serviços Prestados em SAD de 2ª a Domingo	
Alimentação	30%	Alimentação	33%
Higiene Pessoal	15%	Higiene Pessoal	20%
Higiene à Habitação	5%	Higiene à Habitação	5%

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Tratamento de roupa	20%	Tratamento de roupa	25%
---------------------	-----	---------------------	-----

6. A mensalidade do utente não engloba as despesas que venha a contrair com os serviços prestados e não incluídos. Consideram-se incluídos na comparticipação mensal, as atividades e cuidados referidos na Norma III, que estejam contratualizados e referidos no Plano Individual. *Ficam excluídos os custos com os produtos de higiene pessoal e habitacional, que serão da responsabilidade dos utentes, bem como da sua aquisição física.*
7. Enquanto não existir acordo de cooperação assinado com a Segurança Social, o cálculo dos serviços prestados será efectuado tendo por base o custo médio da valência SAD, o valor percentual consignado a cada serviço, o qual incidirá sobre o rendimento per capita de cada utente. Em todo caso, fica também determinado o valor mínimo a cobrar por cada serviço, se o mesmo não for possível atingir pela fórmula normal de cálculo.

### CAPÍTULO IV Direitos e Deveres

#### NORMA XV Direitos do Utente

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) 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;

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### NORMA XVI Deveres do Utente

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

### NORMA XVII Direitos da Direcção e dos Trabalhadores da Instituição

1. São direitos da Direcção 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;

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### 2. São direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

### NORMA XVIII

#### Deveres da Direção e dos Trabalhadores da Instituição

### 1. São deveres da Direção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente mais desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente 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, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

### 2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;

## REGULAMENTO INTERNO

### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre todos uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

#### NORMA XIX

##### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e horários de trabalho definidos de acordo com a legislação em vigor.
2. A política de substituição, descrição de funções e responsabilidades dos profissionais integrados na resposta social, encontram-se descritos no Manual de Funções da Instituição, cujo mesmo tem como base o contrato coletivo de trabalho em vigor entre a CNIS e a FNE.

Os recursos humanos existentes no quadro de pessoal do SAD são os seguintes:

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

<b>Categorias</b>	<b>N.º de pessoal</b>
Diretor/a Técnico	1 (50%)
Ajudantes familiares	7 (100%)
Cozinheira	1 (16%)
Ajudante de cozinha	1 (33%)
Administrativa	1 (50%)

### **NORMA XX**

#### **Contrato de prestação de serviço**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou o seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, pelo período de Um ano, que fará parte do processo individual do utente.
2. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de uma declaração/termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do utente na referida valência (incumprimento das normas, doença e outras).

### **NORMA XXI**

#### **Cessação da prestação dos serviços por fato não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Em qualquer dos casos, a instituição terá de ser ressarcida dos débitos entretanto vencidos e/ou a vencer por prestação de qualquer serviço anterior à denúncia do contrato.

### **NORMA XXII**

#### **Livro de registo de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de um 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 Direcção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

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

3. As eventuais reclamações, por escrito, quanto ao funcionamento da resposta social ou dos atos praticados pelos funcionários, deverão ser apresentadas diretamente à Direção, que as analisará e decidirá de acordo com o procedimento adequado.

### **NORMA XXIII**

#### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição e/ou da Direcção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

### **NORMA XXIV**

#### **Avaliação**

A avaliação será efetuada através de apresentação de relatório mensal, a cargo do técnico responsável por esta resposta social e enviado à Direção.

### **CAPÍTULO V**

#### **Disposições finais**

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviço ao utente pelo SAD serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Direcção da Instituição.

Os colaboradores da SAD, independentemente do seu grau hierárquico, ficam com a incumbência de alertar a Direcção sempre que seja detectada uma situação de negligência ou maus-tratos aos Utentes.

### **NORMA XXV**

#### **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente e/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.

### **NORMA XXVI**

#### **Integração de lacunas**

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

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### **NORMA XXVII** **Entrada em vigor**

Nos termos estatutários, o presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à data da sua aprovação pela Direção da LAQC, devendo ser ratificado em Assembleia Geral de Sócios logo que seja possível.

### **NORMA XXVIII** **Foro Competente**

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Sesimbra

Quinta do Conde, 16 de Março de 2018

#### **A Direção**

Presidente

Vice-Presidente

Secretário

Tesoureiro

Vogal

*ratificado em Assembleia Geral de 24 de Março de 2018*



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

### Subscritores

Eu, \_\_\_\_\_, na qualidade de utente do SAD, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

Assinatura (conforme B.I./C.C.)

Eu, \_\_\_\_\_, na qualidade de Responsável legal do utente supra citado, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contido, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

Assinatura (conforme B.I./C.C.)

Pela Direção da Liga dos Amigos da Quinta do Conde

---

(Presidente da Direcção)