



## **REGULAMENTO INTERNO DO APOIO DOMICILIÁRIO**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **PRIMEIRA NORMA | ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A ASSOCIAÇÃO DAS ESCOLAS JESUS, MARIA, JOSÉ - vulgarmente designada por ASSOCIAÇÃO DO MONTE PEDRAL - com sede na Rua Padre José Pacheco do Monte, n.º 259; 4250-256 Porto, com o NIPC 501327479, estabeleceu em 01/07/2015 um Acordo de Cooperação com o CENTRO DISTRITAL DO PORTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas normas abaixo indicadas.

#### **SEGUNDA NORMA | LEGISLAÇÃO APLICAÇÃO**

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 no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, alterada pela Portaria 296/2016 de 28 de Novembro;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação-CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **TERCEIRA NORMA | 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 estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **QUARTA NORMA | CUIDADOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento/apoio na refeição do almoço, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Higiene pessoal;
  - c) Tratamento da roupa;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Jantar;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Administração de fármacos de usos continuado sob prescrição médica;
  - d) Atividades de animação e socialização;
3. Os cuidados e serviços acima referidos podem ser prestados em dias úteis entre as 08:30 e as 17:30 horas.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **QUINTA NORMA | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no número um da terceira norma;
- b) Residirem nas freguesias de Paranhos, Cedofeita ou Ramalde da cidade do Porto;

#### **SEXTA NORMA | INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Documento de identificação válido do utente e do cuidador, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do cuidador, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do cuidador, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Duas fotografias tipo passe atualizadas;
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aos serviços de coordenação técnica da instituição até oito dias após início do processo.

3.A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

3.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que consideremos adequadas, poderemos convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.

3.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, logo que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados e informações em falta.

#### **SÉTIMA NORMA | CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de admissão prioritária – por esta ordem cronológica – neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Situação económico-financeira precária;
- b) Isolamento geográfico e pessoal;
- c) Conflito familiar/ marginalização/ exclusão.
- d) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- e) Residência na área geográfica da resposta social.

#### **OITAVA NORMA | ADMISSÃO**

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

2. É competente para decidir a admissão o Presidente da Direção ou, no seu impedimento, o Vice-Presidente, Tesoureiro ou Secretário.

3. Será comunicado ao utente ou cuidador a decisão no prazo de oito dias.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão são devidos os pagamentos estipulados no contrato de prestação de serviços;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, aguardarão em lista de espera, a seleção será efetuada através dos critérios referidos na sétima norma.

#### **NONA NORMA | ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) 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.

#### **DÉCIMA NORMA | PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente constam:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou cuidador;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.
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**

#### **DÉCIMA PRIMEIRA NORMA | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona em todos os dias úteis das 08h30 às 17h30;
2. Exceçionalmente, e de acordo com as orientações da Direção, poderá vir a funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, após análise das necessidades e pedidos dos utentes e famílias e em função das capacidades logísticas, humanas e financeiras da instituição

#### **DÉCIMA SEGUNDA NORMA | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a fórmula  $RC = (RAF/12 - D) / N$  sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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 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.

- 2.1 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a). Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b). Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2 – Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

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;
- c) De pensões;
- 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;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### **DÉCIMA TERCEIRA NORMA | TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

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

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO EM DIAS ÚTEIS</b>	<b>CUSTO / PERCENTAGEM</b>
Alimentação (almoço)	25%
Higiene pessoal	15%
Higiene pessoal (mais do que uma vez por dia)	5%
Higiene habitacional	5%
Tratamento de roupa	5%
Jantar	5%
Cuidados de imagem	5%
Atividades de animação e socialização	5%
Administração de fármacos, sob prescrição médica	5%
Transporte/Deslocações Domicílio – Instituição e vice versa	Definido e proposto pela Direção conforme a Vigésima Terceira Norma deste Regulamento
Disponibilização de produtos e serviços de apoio à funcionalidade e autonomia	Gratuito

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número quatro da décima segunda norma é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Quanto 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.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor deve esta ser comunicada aos serviços da segurança social no prazo máximo de trinta dias e, aos utentes e cuidadores, no mesmo prazo.

#### **DÉCIMA QUARTA NORMA | MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de dez por cento da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **DÉCIMA QUINTA NORMA | PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia dez do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição em numerário, por cheque ou transferência bancária.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, ou previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender o serviço até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso pela Direção.

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

#### **DÉCIMA SEXTA NORMA | ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio das refeições do almoço e do jantar.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social e pode ser por eles solicitada.

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

#### **DÉCIMA SÉTIMA NORMA | HIGIENE PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado de acordo com as necessidades expressas pelo utente e seus familiares.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá realizar-se com mais do que uma higiene pessoal diária acrescendo, por isso, uma percentagem em função do inicialmente prestado.

3. Os colaboradores em serviço poderão cooperar na prestação de cuidados básicos de saúde, desde que sob supervisão de técnicos de saúde qualificados da responsabilidade do utente, sendo por isso um serviço não incluído nos cuidados básicos.

#### **DÉCIMA OITAVA NORMA | HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

#### **DÉCIMA NONA NORMA | TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, interiores, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelos colaboradores de serviço e entregues no domicílio do utente segundo frequência a definir pela Direção Técnica.
3. Poderá, eventualmente, ser também efetuado no domicílio do utente desde haja disponibilidade de serviço e se verifiquem condições necessárias para a realização do mesmo.

#### **VIGÉSIMA NORMA | CUIDADOS DE IMAGEM**

Tem como principal objetivo a promoção da autoestima e inclui tarefas como fazer a barba, corte de pelos no nariz, corte e hidratação das unhas das mãos e dos pés, ter o cabelo, perfumar, entre outras.

#### **VIGÉSIMA PRIMEIRA NORMA | ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

As atividades de animação e socialização incluem animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, aquisição de receitas e medicação, etc...

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA NORMA | APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS DE USO CONTINUADO SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA**

1. A medicação administrada ao utente e a pedido deste, cumpre as respetivas prescrições médicas e é da responsabilidade do(a) utente, ou do cuidador/familiar responsável.
2. O APOIO DOMICILIÁRIO procurará assegurar apoio ao utente na administração dos fármacos através de um colaborador Auxiliar de Ação Direta que guarda em local próprio e de acesso restrito os fármacos entregues pelo utente ou familiares/cuidadores bem como a respetiva prescrição médica/plano terapêutico de medicação.

#### **VIGÉSIMA TERCEIRA NORMA | TRANSPORTE**

1. A instituição dispõe de viatura automóvel ligeira para transporte de passageiros com a lotação de 8 lugares. A disponibilização deste serviço está condicionada à agenda e horário de transportes e compete à Direção a aceitação dos pedidos de utilização por parte dos utentes.
2. Compete também à Direção definir/estipular e propor ao utente do APOIO DOMICILIÁRIO que o solicitar o valor mensal do serviço que é pago em função dos dias e/ou frequência da sua utilização.
3. Na eventual utilização deste serviço, os colaboradores do CENTRO DE DIA poderão ajudar o utente a aceder à viatura automóvel que, para o efeito, recolhem e entregam exclusivamente na porta de acesso à sua residência, cessando assim o seu apoio e responsabilidade.

#### **VIGÉSIMA QUARTA NORMA | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (como por exemplo fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoio seja gratuito dependerá da disponibilidade dos equipamentos cedidos.

#### **VIGÉSIMA QUINTA NORMA | OUTROS SERVIÇOS**

Os outros serviços prestados pelo SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO poderão ser disponibilizados ao utente sempre que este os requisitar e em função da disponibilidade de prestação dos mesmos em termos de organização do serviço. Ao utente é sempre devido o esclarecimento e informação sobre a forma de prestação dos mesmos e o valor complementar a pagar encontra-se disponível para consulta.

### **CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS**

#### **VIGÉSIMA SEXTA NORMA | QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **VIGÉSIMA SÉTIMA NORMA | COORDENAÇÃO GERAL, TÉCNICA E OPERACIONAL**

1. A Direção Geral deste CENTRO DE DIA compete ao Presidente da Direção ou ao Diretor Executivo ou ainda, no seu impedimento, a qualquer outro membro da Direção designado.
2. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um(a) técnico(a) de serviço social - nomeado pela Direção - cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem é confiada a função de dirigir, coordenar e orientar o serviço técnico e o acompanhamento dos utentes, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento do mesmo;

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **VIGÉSIMA OITAVA NORMA | DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da correspondência 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;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
  - k) 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.
2. São deveres dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO 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 DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **VIGÉSIMA NONA NORMA | 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 própria Instituição.

#### 2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **TRIGÉSIMA NORMA | DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
- 2. Nesse caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cuidador / utente e pelo funcionário que os recebe. Esta Lista é arquivada junto com o processo individual do utente.

### **TRIGÉSIMA PRIMEIRA NORMA | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

### **TRIGÉSIMA SEGUNDA NORMA | INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

- 1. Apenas será considerada a ausência do utente, por um período superior a 30 dias, beneficiando de uma redução de 10% na mensalidade.
- 2. Em caso de férias ou ausência prolongada por qualquer outro motivo, deve o utente informar a instituição com 15 dias de antecedência.

### **TRIGÉSIMA TERCEIRA NORMA | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

- 1. A cessação da prestação de serviços poderá acontecer por denúncia do contrato, por integração noutra resposta social da Instituição ou noutra Instituição ou por morte do utente.
- 2. Em caso de denúncia do contrato, o utente deve informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **TRIGÉSIMA QUARTA NORMA | LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui um Livro de Reclamações, que é disponibilizado ao reclamante utente ou cuidador/familiar do mesmo sempre que solicitado; este livro está também disponível on-line no sítio da internet da instituição em [www.monte-pedral.pt](http://www.monte-pedral.pt). O Organismo competente em matéria de apreciação das eventuais reclamações é o Instituto de Segurança Social, IP através do seu Centro Distrital do Porto, a quem é dado conhecimento de todos os elementos de Coordenação Técnica ou Operacional da instituição.

#### **TRIGÉSIMA QUINTA NORMA | 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 e que, sempre que solicitado e com a autorização da Coordenação Geral, poderá ser consultado pelas Entidades Reguladoras competentes.

2. O Livro de Registo de Ocorrências, é entregue, todos os finais dos meses, à Coordenação Técnica, por parte das auxiliares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO.

#### **TRIGÉSIMA SEXTA NORMA | LIVRO DE HONRA OU LIVRO DE ELOGIOS**

Este serviço dispõe também de um Livro de Elogios ou de Honra onde, a pedido dos utentes ou por solicitação da Direção, poderão ser exarados motivos de satisfação pelo serviço prestado ou agradecimentos dos utentes, familiares, associados e outras personalidades. Este Livro será disponibilizado aos interessados mediante pedido ao Presidente da Direção.

### **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **TRIGÉSIMA SÉTIMA NORMA | ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do 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 ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou cuidador/familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **TRIGÉSIMA OITAVA NORMA | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/OMISSÕES**

As alterações efetuadas ao regulamento interno são comunicadas ao ISS, I.P, utentes ou representantes legais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **TRIGÉSIMA NONA NORMA | ENTRADA EM VIGOR**

Aprovadas pela Direção em outubro de 2021 as alterações ao presente regulamento, entram em vigor a 1 de outubro de 2021 e foi elaborado de acordo com as orientações da Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e dele será dado conhecimento ao Instituto de Segurança Social, IP – Centro Distrital do Porto

Porto e Monte Pedral, outubro de 2021

**O Presidente da Direção**

## DECLARAÇÃO

O(A) Exmo(a) Senhor(a) \_\_\_\_\_  
na qualidade de utente ou representante legal, cuidador ou familiar de  
\_\_\_\_\_ declara, para os devidos efeitos, que  
tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno que se  
encontra disponível para consulta na instituição e em [www.monte-pedral.pt](http://www.monte-pedral.pt)  
sobre a resposta social APOIO DOMICILIÁRIO do CENTRO COMUNITÁRIO DO  
MONTE PEDRAL que frequenta ou beneficia, designadamente sobre os seus  
direitos e deveres.

Porto e Monte Pedral \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

(Assinatura do utente ou representante legal ou cuidador/familiar)