

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Obra Social N.º 5ª da Boa Viagem, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 21/07/1992, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

RESPOSTA SOCIAL E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

1. A resposta social 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.
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:
 - a) Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro, alterado pela lei n.º 76/2015 de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterado pela portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela portaria n.º 218-D/2019 - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as IPSS's;
 - 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 nº 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei 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) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar,

temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objetivos do 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 dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - f) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Transporte;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Realização de atividades ocupacionais; Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - d) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) 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;

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

- b) Outras situações de acordo com avaliação da equipa técnica;
- c) Ser residente na freguesia da resposta social da Organização ou em área limítrofe quando aplicável.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de avaliação da admissão, é elaborada a proposta de admissão com vista a efetuar uma análise inicial relativamente aos critérios de admissibilidade do cliente e capacidade de resposta dos serviços, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente, do responsável ou representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente, do responsável ou representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente do responsável ou representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, de acordo com a alínea 3 da 12.ª norma;
 - g) Comprovativo das despesas do utente e agregado familiar, de acordo com a alínea 4 da 12.ª norma;
 - h) Declaração assinada pelo utente do responsável ou representante legal, em como autoriza informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser adiada a apresentação dos documentos probatórios, devendo ser, logo que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação económica desfavorecida (30%);
- b) Isolamento pessoal e social (25%);
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos (25%);
- d) Grau de adequação dos serviços da organização às necessidades e expectativas dos clientes (10%);
- e) Frequência de outros serviços da organização (10%);

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Elaborada a proposta de admissão pelo Coordenador Técnico/Diretor desta resposta social,

- baseada nas necessidades sociofamiliares e capacidades físicas, funcionais e cognitivas do potencial cliente, bem como da capacidade de resposta dos serviços da valência, é competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente, ao responsável, ou seu representante legal no prazo máximo de 15 dias;
 3. 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;
 4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
 5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao responsável, ou seu representante legal.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DE 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, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Informação das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f) Elaboração, após 30 dias, de uma avaliação do processo de integração e adaptação do utente no Processo Individual;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do processo de integração e adaptação do utente, 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.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar do responsável ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

- g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve estar atualizado.

CAPÍTULO III **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

NORMA 11ª

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO será prestado nos sete dias da semana das 8h30 às 16h30 e ainda de acordo com as necessidades reais dos utentes.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

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 (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, diferença 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 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;

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

Serviços	Dias úteis	Dias úteis + Fim-de-semana
Fornecimento e apoio nas refeições	25%	30%
Apoio Psicossocial	0%	0%
Atividades de animação e socialização	0%	0%
Cuidados de Imagem	0%	0%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	15%	20%
	20% (2x/dia)	25%
Tratamento da roupa do uso pessoal		5%
Higiene habitacional		5%

2. O número de serviços mínimos a ser solicitado pelo utente, ou responsável, ou seu representante legal, são dois.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quando à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- Haverá lugar a uma redução de 10%, da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do mês de março, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções

de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. No caso de atraso é acrescido de 10% do valor total a pagar.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das refeições.

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado no mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo cobrado como tal.
3. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
4. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem 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.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do 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.

NORMA 20ª

OUTROS SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Transporte;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Realização de atividades ocupacionais;
 - d) Atividades de animação e socialização, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
2. No que respeita à alínea d), a aquisição de bens e géneros alimentícios e/ou pagamento de serviços será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições ou pagamentos de serviços são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos ou dos serviços pagos e deve ser arquivado no processo individual do utente.
3. Sempre que possível e a sua situação lhes permita, os utentes serão convidados a participar nas atividades de animação e socialização da instituição de forma a promover o convívio e atenuar o isolamento social.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 21ª

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 e formação, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 22ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO

1. A Coordenação deste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome e formação 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 Coordenador é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica da Instituição.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA 23ª

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) Apoio na gestão financeira dos bens monetários dos utentes, realizada pela instituição mediante aplicação de medida judicial para o efeito.
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que aplicável;
 - 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; 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.
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;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO 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 APOIO DOMICILIÁRIO bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 24ª

DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL/RESPONSÁVEL

1. São direitos do representante legal/responsável:
 - a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - b) Apresentar sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito sobre o atendimento e serviços prestados ao utente, zelando pelo bem-estar do mesmo;

- c) Participar no apoio ao utente contribuindo para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do mesmo;
2. São deveres do representante legal/responsável:
 - a) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
 - b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e Instituição em geral;
 - c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - d) Assumir o cumprimento das alíneas c) e e), do ponto 2 da norma 23ª, na ausência de uso de faculdades do utente.

NORMA 25ª

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 participação financeira e do apoio técnico;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) Ao direito a suspender este serviço, sempre que os utentes/representante legal/responsável, 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.

NORMA 26ª

DEPÓSITO E GUARDA DAS CHAVES DO DOMICÍLIO

1. A Instituição responsabiliza-se pelas chaves que o utente/representante legal/responsável entrega à sua guarda;

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

2. A mesma é devidamente identificada e guardada em local seguro de uso exclusivo para a prestação do serviço contratualizado.
3. As regras de utilização da chave do domicílio do utente estão definidas em documento próprio.

NORMA 27ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 28ª

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 ou outras situações devidamente avaliadas e validadas pelo técnico;
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.

NORMA 29ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços;
2. Sempre que aplicável, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 30ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente/responsável/representante legal, a todo o momento e a qualquer profissional bem como Livro de Reclamações eletrónico.

CAPÍTULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 31ª

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;

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu responsável ou representante legal, bem como ao Instituto de Segurança Social, I.P. 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, responsável ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 32ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 33ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor após aprovação pela direção e respetiva ratificação pelo Instituto de Segurança Social, I.P.