

**CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE NOVA
OEIRAS**



**REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

3ª Edição

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

CAPITULO I

Disposição Gerais

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro Social e Paroquial de Nova Oeiras (CSPNO) é reconhecido como uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Dom João I- PISO 1, 2780-065, Freguesia de Oeiras e São Julião da Barra, Concelho de Oeiras e Distrito de Lisboa.
2. O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica, 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. (conforme Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro). Regendo-se pelo estipulado no:

- a) Decreto — Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro — Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio — Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério;
- c) Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de Novembro — Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio; Domiciliário;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de SAD;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.



NORMA IV

DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES

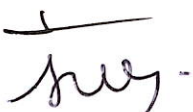
DESENVOLVIDAS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):
 - a) Pessoas de 65 anos e +, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
 - b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
 - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
 - c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
 - d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

3. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Transporte e/ou distribuição de refeições;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
 - e) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
 - f) Administração da medicação prescrita.

4. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:
 - a) Atividades terapêuticas;
 - b) Acompanhamento psicossocial;
 - c) Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas



CAPITULO II

Processo de admissão dos utentes

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Ser natural, residente da freguesia;
- b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
- d) Outras situações serão analisadas caso a caso pela Diretora Técnica, que submeterá a decisão da Direção.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos 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) 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;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Comprovativo de despesas: Declaração da Farmácia com o gasto mensal em medicação crónica e comprovativo de pagamento da renda/prestação do empréstimo do domicílio;
2. A ficha de identificação (disponível nesta instituição) e os documentos referidos no número anterior deverão ser entregues antes da Instituição dar início ao apoio;
3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos considerados necessários;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

LISTAS DE INSCRIÇÃO

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico e/ou e-mail.



NORMA VIII

ADMISSÃO

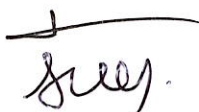
1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor Técnico;
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do indivíduo, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No acto de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1a mensalidade.

NORMA IX

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

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

1. Realização de uma visita e/ou atendimento para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 5. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 6. 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;
 7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- b) 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 oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.



NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica,
 - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - l) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado anualmente;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

INSTALAÇÕES

1. O SAD está sediado na Av. Dom João I, Piso 1, 1280-065, Freguesia de Oeiras e São Julião da Barra, Concelho de Oeiras e Distrito de Lisboa e as suas instalações são compostas:
 - a) Gabinete Técnico



- b) Casas de Banho
- c) Vestiários

NORMA XII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana;
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:30 horas e termina às 17:30 horas.

NORMA XIII

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, por transferência bancária ou na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA XIV

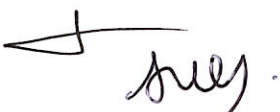
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de Apoio Domiciliário é calculada pela aplicação de 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente. O valor apurado nos termos do número anterior é distribuído da seguinte forma:

Serviços SAD/ % do Serviço

	1 Refeição completa - 25%
	1 Refeição com reforço-30% (1 Refeição completa + Meia Refeição)
Alimentação	Alimentação aos Fins-de-semana (1 Refeição completa) - 10%
	Alimentação Feriados- 5%
	Apoio na administração da refeição- 5%
	Confeção de Pequeno-almoço- 5%
Higiene Pessoal	Higiene Pessoal 1x dia – 25%
	Higiene Pessoal 2x dia- 35%
	Higiene Pessoal aos Fins-de-semana- 15%
	Higiene Pessoal Feriados- 7,5%
Higiene Habitacional-	10%
Tratamento de Roupas-	10%
Apoio Psicossocial-	0%

3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3/97, de 2 de Maio e na Circular Normativa n.º 7/97, de 14 de Agosto, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $R = RF - D/N$



Sendo que:

- R= Rendimento per capita
- RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)
- D= Despesas fixas
- N= Número de elementos do agregado

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 5. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados. São solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de Apoio Domiciliário escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
 6. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a impossibilidade de pagar a mesma.
 7. 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.
 8. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado ao utente num prazo de 30 dias, por telefone, e-mail ou carta entregue em mão.
 9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a seu aluguer 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.
 10. Haverá lugar a uma redução na comparticipação mensal:
 - a) de 10%, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
 - b) de 50% quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.

NORMA XV

CONFECÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste no transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, lanche e/ou 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;



3. As dietas dos utentes, sempre que solicitadas pelo utente ou familiar do mesmo, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVI

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

NORMA XVII

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 diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não incluído nos cuidados básicos.

NORMA XVIII

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza 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 XIX

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE PRIMEIRA NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XX

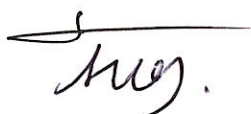
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares.

NORMA XXI

OUTRAS ACTIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Ao nível do acompanhamento de consultas, cuidados médicos e de Enfermagem:



a) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

2. Ao nível da cedência de ajudas técnicas/produtos de apoio:

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar o seu empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas/produtos.

NORMA XXII

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção, Encarregados, Pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXIII

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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.

O Direção Técnica é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelos Encarregados dos serviços prestados pela Instituição.

São funções do Diretor Técnico

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- i) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

DIREITOS DOS UTENTES

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costume
- 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 necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda das chaves do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço ao responsável da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

São deveres dos utentes:

NORMA XXV

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 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;

NORMA XXVI

DIREITOS E DEVERES DA DIRECÇÃO

1. São direitos da Direção 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 coresponsabilização 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, condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

J. J. J.

DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direcção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente 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 adequadas 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;
- 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 si 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 XXVII

REGIME MAIOR ACOMPANHADO

Em conformidade com a Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, o regime de Maior Acompanhado pode ser requerido nas situações em que a pessoa, por razões de saúde, deficiência ou comportamento, se encontre impossibilitada de exercer os seus direitos e cumprir os seus deveres.

Mediante prova documental adequada, é permitido que outra pessoa decida sobre as prestações de cuidado em nome do utente, garantindo a proteção dos seus interesses e direitos.

NORMA XXVIII

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, 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.

NORMA XXIX

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

NORMA XXX

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

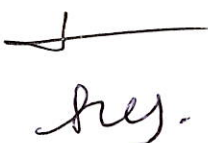
O nosso serviço disponibiliza aos utentes o Livro de Reclamações físico, localizado nas nossas instalações, bem como acesso ao Livro de Reclamações eletrónico através do site: www.livrodereclamações.pt.

Estas opções estão disponíveis em conformidade com o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, garantindo que todas as reclamações possam ser registadas de forma acessível e transparente.

NORMA XXXI

MANUAL PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E RISCOS DE MAUS-TRATOS

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) dispõe de um Manual de Sinalização destinado à prevenção de situações de negligência, abusos e riscos de maus-tratos, garantindo que todos os profissionais estejam capacitados para identificar, registar e atuar de forma adequada perante qualquer ocorrência desta natureza.



NORMA XXXII

AVALIAÇÃO

A avaliação será efetuada através de apresentação de relatório anual, a cargo do técnico responsável por esta resposta social.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

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 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 XXXI

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 XXXV

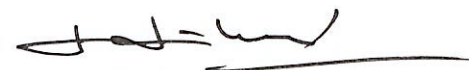
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 10 Março de 2026.

A Diretora técnica



A Direção



**Centro Social Paroquial
do Nova Colinas**
Rua Manoel de Fátima de Melo
n.º123 - 270 1 - 141 Oeiras
Telf : 504 729 500