LAZARUS

CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE SÃO LÁZARO

REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
SAD

Revisão nº: 2

Ano: 2026

INDICE

CAPÍTULO I 6
Disposições Gerais 6
Artigo 1.º 6
ÂMBITO E APLICAÇÃO 6
Artigo 2.º 6
Legislação Aplicável 6
Artigo 3.º 7
Destinatários e Objetivos 7
Artigo 4.º 8
Cuidados e Serviços 8
CAPÍTULO II 9
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES 9
Artigo 5.º 9
Inscrição 9
Artigo 6.º 9
Condições de Admissão 9
Artigo 7.º 9
Critérios de Prioridade na Admissão 9
Artigo 8.º 10
Admissão 10
Artigo 9.º 11
Acolhimento Novos Utentes 11
Artigo 10.º 12
Processo Individual do Utente 12
CAPÍTULO III 13
REGRAS DE FUNCIONAMENTO 13
Artigo 11.º 13
Horários de Funcionamento 13
Artigo 12.º 13
Cálculo do Rendimento "Per Capita" 13
Artigo 13.º 16
Tabela de Comparticipações 16
Artigo 14.º 16
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar 16

Artigo 15.º 17
Pagamento de Mensalidades 17
Artigo 16.º 17
Caução 17
CAPÍTULO IV 18
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS 18
Artigo 17.º 18
Fornecimento e Apoio nas Refeições 18
Artigo 18.º 18
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal 18
Artigo 19.º 18
Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente 18
Artigo 20.º 19
Higiene Habitacional 19
Artigo 21.º 19
Atividades de Animação e Socialização 19
Artigo 22.º 19
Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia 19
Artigo 23.º 20
Apoio Psicossocial 20
Artigo 24.º 20
Outros Serviços 20
Artigo 25.º 20
Informação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para Prestação dos Cuidados aos Utentes 20
Artigo 26.º 20
Administração da Medicação Prescrita 20
CAPÍTULO V 21
RECURSOS 21
Artigo 27.º 21
Pessoal 21
Artigo 28.º 21
Direção / Coordenação Técnica 21
CAPÍTULO VI 22
DIREITOS E DEVERES 22
Artigo 29.º 22
Direitos e deveres dos Utentes 22

Artigo 30.º 23
Direitos e Deveres da Instituição 23
Artigo 31.º 24
Proteção de Dados 24
Artigo 32.º 25
Contrato de Prestação de Serviços 25
Artigo 33.º 25
Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente 25
Artigo 34.º 26
Cessação da Prestação dos Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador 26
Artigo 35.º 26
Livro de Reclamações 26
CAPÍTULO VII 26
DISPOSIÇÕES FINAIS 26
Artigo 36.º 26
Alterações ao Presente Regulamento 26
Artigo 37.º 27
Integração de Lacunas 27
Artigo 38.º 27
Entrada em Vigor 27

"Deus quis honrar os pais nos filhos e firmou sobre eles a autoridade da mãe. Quem honra o seu pai obtém o perdão dos pecados e acumula um tesouro quem honra sua mãe. Quem honra o pai encontrará alegria nos seus filhos e será atendido na sua oração. Quem honra seu pai terá longa vida, e quem lhe obedece será o conforto de sua mãe. Filho, ampara a velhice do teu pai e não o desgostes durante a sua vida. Se a sua mente enfraquece, sê indulgente para com ele e não o desprezes, tu que estás no vigor da vida, porque a tua caridade para com o teu pai nunca será esquecida e converter-se-á em desconto dos teus pecados."

Ben-Sirá 3,3-7.14-17ª

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

ÂMBITO E APLICAÇÃO

O Centro Paroquial de Fraternidade Cristã e de Solidariedade Social, também igualmente designado por Centro Social da Paróquia de S. Lázaro é uma associação de fiéis, ereta em pessoa jurídica canónica constituída por decreto de autoridade eclesiástica em 7 de Setembro de 1982. Fica integrado na ordem civil como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), segundo o decreto-lei nº 119/83, e tem sede na rua Sá de Miranda, paróquia de S. Lázaro, concelho de Braga.

O Centro Social da Paróquia de S. Lázaro tem por objetivo primordial contribuir para a promoção integral da pessoa humana, cooperando com os serviços públicos competentes ou com as Instituições Particulares, num espírito de solidariedade humana, cristã e social.

O Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e / ou atividades de vida diária e rege-se pela legislação em vigor, estipulado no:

a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o estatuto das IPSS;

b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de Novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;

c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regulamento 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 CNAAPAC

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

h) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Artigo 3.º

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:
   -) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
   -) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
   -) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
   -) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
   -) 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;

-) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo:
-) 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;
-) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
-) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
-) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer outra forma de mau trato;
-) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
-) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
-) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
-) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Artigo 4.º

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
   -) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
   -) Cuidados de higiene/imagem e conforto pessoal (com possibilidade de cuidados de higiene e de conforto pessoal adicional);
   -) Tratamento da roupa do uso pessoal, exclusivo do utente;
   -) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

-) Atividades de animação e socialização;
-) Apoio psicossocial;
-) Informação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, fins de semana e feriados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 5.º

Inscrição

A pessoa candidata preenche por si ou pelo seu responsável ou representante legal a ficha de inscrição candidatando se desta forma à referida resposta social.

Artigo 6.º

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do ARTIGO 3.º,
2. Inscrição prévia nos Serviços Administrativos da Instituição;
3. Ser residente na área geográfica do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro e, posteriormente, de freguesias limítrofes.

Artigo 7.º

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Ser residente na Paróquia de S. Lázaro
b) Frequentar outra resposta social da Instituição
c) Ausência de apoio familiar

d) Apresentar vulnerabilidade socioeconómica e isolamento social

e) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social, Unidade de Cuidados Continuados, Hospitais, Centros de Saúde e outras I.P.S.S' s

f) Ordem de inscrição – fator de desempate nos critérios anteriores

Artigo 8.º

Admissão

1. A admissão dos Utentes é condicionada pelo número de vagas existentes. Não havendo vagas, no imediato, o utente fica inscrito em lista de espera.
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de um mês.
5. Para efeito de admissão, o utente deverá apresentar :
   - Comprovativo atualizado da reforma ou pensão do idoso;
   - Comprovativo de IRS.
6. 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.
7. Em situações de emergência, a situação será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. Quando admitido antes do dia 15, o Utente deverá pagar integralmente a mensalidade estabelecida. Se o Utente for admitido depois do dia 15 haverá uma redução de 50% sobre a sua mensalidade;

9. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através carta.

Artigo 9.º

Acolhimento Novos Utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
   -) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
   -) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
   -) 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 dos serviços, contidos no presente Regulamento;
   -) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
   -) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
   -) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente, mediante preenchimento de impresso próprio, constando o consentimento/autorização expressa por parte do utente ou pessoa de referência. O mesmo procedimento será efetuado no ato da devolução das chaves do utente;
   -) 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 a inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados,

estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 10.º

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
   -) Identificação e contacto do utente;
   -) Data de início da prestação dos serviços;
   -) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
   -) Identificação e contacto do médico assistente;
   -) Identificação da situação social;
   -) Programação dos cuidados e serviços;
   -) Registos de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas;
   -) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
   -) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
   -) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, de segunda-feira a domingo, incluindo feriados. Dias uteis 8h30 às 13h30 e 14h30 às 18h15, fins de semana e feriados 8h30 às 13h30.
   a) Encerramento – O Serviço de Apoio Domiciliário não se realiza nos dias 25 de Dezembro e 1 de Janeiro, 6ªfeira Santa e domingo de Páscoa.
   b) Os horários e os dias de encerramento do serviço poderão sofrer alterações, que serão avisadas previamente aos utentes e /ou familiares.

Artigo 12.º

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:

-) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
-) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
-) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
-) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
-) Adotados ou 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:
   -) Do trabalho dependente;
   -) 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);
   -) 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 ou as pensões de alimentos;
   -) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
   -) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas pela frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
   -) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser

considerado como rendimento a valor igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez.do ano relevante. 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 que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

-) De capitais – rendimentos definidos no artº5 do Código de 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%.
-) 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 de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
   -) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
   -) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
   -) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
   -) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
   -) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes outros familiares.

Artigo 13.º

Tabela de Comparticipações

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

N.º Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Fim de Semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
   -) É feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
   -) A Instituição efetuará as diligências complementares que considere mais adequadas ao esclarecimento objetivo dos rendimentos do agregado familiar e poderá convencionar o montante de comparticipação familiar até ao limite máximo estabelecido não podendo este ultrapassar o custo médio real do utente.
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Artigo 14.º

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. 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;

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 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.

Artigo 15.º

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidade deverá ser efetuado nos Serviços Administrativos da Instituição ou por transferência bancaria, até dia 10 dias após emissão da fatura.
2. O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, acrescido na mensalidade do mês seguinte, posterior à sua realização.
3. 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.

Artigo 16.º

Caução

1. No ato de celebração do contrato de prestação do Serviço de Apoio Domiciliário é prestada uma caução destinada a garantir o cumprimento das obrigações pecuniárias emergentes do contrato, nomeadamente o pagamento das comparticipações mensais, serviços complementares e demais quantias devidas à Instituição.

2. O valor da caução corresponde ao montante equivalente a duas comparticipações mensais, calculada nos termos do presente Regulamento.

3. A caução tem natureza exclusiva de garantia, não constituindo comparticipação familiar, pagamento antecipado dos serviços prestados ou qualquer encargo pela admissão do utente.

4. A caução será restituída no prazo máximo de 30 dias após a cessação do contrato, desde que não se encontrem pendentes quaisquer valores em dívida à Instituição.

5. Nos utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social, a Instituição poderá dispensar, reduzir ou autorizar o pagamento em prestações da caução, sempre que, mediante uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, conclua que a sua exigência no ato da celebração do contrato de prestação do Serviço de Apoio Domiciliário constitui um encargo excessivamente oneroso para o utente ou para o respetivo agregado familiar.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 17.º

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição da refeição de almoço, composto por sopa, prato, pão e sobremesa;
2. A ementa é elaborada com o devido cuidado, por um(a) nutricionista e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

Artigo 18.º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, de acordo com as necessidades e o contratualizado
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;

Artigo 19.º

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, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e correspondente a um serviço diário.

Artigo 20.º

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.

Artigo 21.º

Atividades de Animação e Socialização

O Serviço de Apoio Domiciliário fomenta, promove e organiza atividades socioculturais, próximas das necessidades e preferências dos utentes, bem como ajustadas à sua faixa etária, tendo em conta tudo o que são costumes e saberes dos próprios utentes.

Artigo 22.º

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o técnico do serviço de apoio domiciliário poderá orientar/encaminhar os familiares ou responsáveis dos utentes na sua aquisição ou empréstimo, para este tipo de apoios.

Artigo 23.º

Apoio Psicossocial

1. A Instituição deverá prestar apoio psicossocial aos utentes do serviço de apoio domiciliário sempre que seja solicitado e / ou quando se verifica a necessidade de avaliação / intervenção psicológica e social
2. O apoio psicossocial é efetuado consoante a pertinência da intervenção, sendo definido a calendarização do respetivo plano, de acordo com a disponibilidade da Instituição;

Artigo 24.º

Outros Serviços

A Instituição poderá disponibilizar outras atividades/serviços não contratualizados, que serão de comparticipação extra mensalidade.

Artigo 25.º

Informação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para Prestação dos Cuidados aos Utentes

1. Sempre que um familiar e/ou cuidador informal necessite de orientação para prestação de cuidados aos utentes, é-lhes facultado informação / sensibilização junto dos mesmos;
2. O apoio informativo é planeado sendo posteriormente implementado e executado pelas auxiliares, na casa do utente, sempre na presença do familiar e/ou cuidador informal.

Artigo 26.º

Administração da Medicação Prescrita

1. A administração de medicação ao utente, obriga à cópia da respetiva prescrição médica, onde consta o nome da medicação, a posologia, a data e a duração do tratamento;

2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, aquando da prestação dos cuidados;
3. Em caso de doença ou acidente a instituição obriga-se a comunicar, à pessoa mais próxima ou de referência do utente e a mesma será responsável pelo devido acompanhamento do utente à unidade hospitalar;

CAPÍTULO V

RECURSOS

Artigo 27.º

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.

Artigo 28.º

Direção / Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Coordenadora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico que possa exercer essas funções por indicação da decisão da Direção.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 29.º

Direitos e deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
   -) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
   -) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
   -) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
   -) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
   -) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
   -) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
   -) Ter acesso à ementa semanal/mensal sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições, e que a mesma seja solicitada pelo utente e/ou família;
   -) 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;
   -) 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;
   -) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços aos responsáveis da Instituição;
   -) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:

-) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo aprestação dos serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão ao contrato de prestação de serviços);
-) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio ao Domicílio e os dirigentes da Instituição;
-) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
-) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
-) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
-) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
-) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 30.º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
   -) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
   -) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   -) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e /ou familiares no ato da admissão;
   -) Fazer cumprir com o que ficou acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

-) 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:

-) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
-) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
-) Cumprir com as regras e normas no âmbito de HACCP, que estão implementadas;
-) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
-) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social
-) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
-) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
-) Manter os processos dos utentes atualizados;
-) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes

Artigo 31.º

Proteção de Dados

1. A informação obtida, desenvolvida ou reproduzida pelo Centro Social da Paróquia de S. Lázaro é totalmente confidencial e de acesso restrito, conforme RGPD. Os dados pessoais dos utentes não podem ser partilhados fora das necessidades previstas, a não ser que seja dada autorização pela parte implicada.

2. Os colaboradores que trabalhem com dados pessoais relativos a cuidados individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto na lei n.º 67/98, de 26 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a diretiva n.º 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.
3. Quaisquer dados pessoais não podem ser utilizados para fins ilícitos e não poderão ser transmitidos sem autorização superior.

Artigo 32.º

Contrato de Prestação de Serviços

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

Artigo 33.º

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

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

Artigo 34.º

Cessação da Prestação dos 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 contratado de prestação de serviços;
3. Por incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
4. Por desrespeito das regras da S.A.D., equipa técnica ou demais colaboradores.

Artigo 35.º

Livro de Reclamações

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

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36.º

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domicílio, 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, sempre juízo 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 familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, caso o mesmo seja solicitado ou o será afixado, em local visível, para consulta.

Artigo 37.º

Integração de Lacunas

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

Artigo 38.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte á sua aprovação em reunião de Direção.