

**REGULAMENTO INTERNO**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**  
**“ASSOCIAÇÃO EMÍLIA CONCEIÇÃO BABO”**

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;*
- *Promover a participação activa dos Utentes ou seus representantes legais.*

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1º**

#### **(Âmbito da Aplicação)**

A Associação Emília Conceição Babo tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 14/11/2013, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **Artigo 2º**

#### **(Legislação Aplicável)**

O SAD 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
- d) Decreto – Lei n.º33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Artigo 3º**

#### **(Destinatários e Objetivos)**

1. São destinatários do SAD 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 SAD:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

Resposta Social: **SAD**

- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **Artigo 4º**

##### **(Serviços Básicos e Serviços Extras)**

1 – O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação de um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos interessados, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente (serviço de lavandaria da Instituição);
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

2 – O SAD pode ainda assegurar os seguintes serviços extra:

- a) Acompanhamento das refeições;
- b) Pequeno-almoço, Lanche e Jantar;
- c) Administração de medicamentos que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- d) Aquisição de bens e serviços;
- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- f) Apoio psicossocial;
- g) Transporte;
- h) Cuidados de imagem;

- i) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - j) Realização de atividades ocupacionais.
- 3 – Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

#### **Artigo 5º**

##### **(Capacidade Instalada)**

A capacidade do SAD é de 40 utentes à semana e 25 ao fim-de-semana.

### **CAPÍTULO II**

#### **SELECÇÃO E ADMISSÃO**

#### **Artigo 6º**

##### **(Pedido de Admissão)**

O pedido de admissão no serviço deve ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) do mesmo que procederá a uma avaliação da situação socio-económica do candidato, subordinando a admissão ao número de vagas existentes e à organização do serviço.

#### **Artigo 7º**

##### **(Condições de Admissão)**

- 1 – São admitidas no SAD pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preenchem estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
- 2 – A admissão é precedida por uma entrevista diagnóstica ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Associação Emília Conceição Babo.

#### **Artigo 8º**

##### **(Critérios de Prioridade na Admissão)**

- 1 – São considerados critérios de prioridade na selecção dos candidatos:
- a) Viver isolado, em condições degradadas ou em precariedade económica;
  - b) Residir na área de intervenção do serviço ou nas suas imediações;
  - c) A não existência de familiares ou de mais prestadores informais com possibilidades de prestação de cuidados ao candidato;
  - d) O elevado grau de dependência incompatível com o desempenho das atividades de vida diária;
  - e) Existência de desajustamentos familiares;
  - f) Familiares de colaboradores da Associação.

#### **Artigo 9º**

##### **(Inscrição)**

- 1 – Para efeitos de admissão o candidato, por si próprio ou por outrem formulará o pedido em impresso próprio, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de identidade;

- b) Cartão de contribuinte;
- c) Cartão de beneficiário da segurança social;
- d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que pertence;
- e) Cartão do Cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas de a) a d);
- f) Comprovativo atualizado dos rendimentos do agregado familiar;
- g) Documento comprovativo da renda da casa e restantes encargos médios mensais;
- h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente;
- i) Contacto telefónico de familiares e/ou pessoas próximas;
- j) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- k) Outros comprovativos.

2 – As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

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

### **Artigo 10º**

#### **(Admissão)**

- 1- Recebida a inscrição a mesma é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do serviço a quem compete organizar o processo de utente.
- 2 – A competência de admissão é da responsabilidade da Direção.
- 3 – Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis.
- 4 – Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5 – Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6 – No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
- 7 – Na impossibilidade de admissão por inexistência de vaga o processo será incluído na lista de espera do serviço, e informado o lugar que ocupa.

### **ARTIGO 11.º**

#### **(Contrato de Prestação de Serviços)**

- 1 – No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente ou pessoa próxima, onde constarão, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.

- 2 – Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
- 3 – Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, do respetivo anexo.

### **Artigo 12º**

#### **(Processo Individual do Utente)**

- 1 – Por cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Neste processo devem constar:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar 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 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**

#### **COMPARTICIPAÇÃO DOS UTENTES**

### **Artigo 13º**

#### **(Comparticipação Mensal)**

- 1 – O valor da participação mensal familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem de no mínimo 40% sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Orientação Técnica, descrita na Circular n.º4 de 16 de Dezembro de 2014 da Segurança Social, podendo esta atingir até 75% dos rendimentos quando incluídos serviços extra.
- 2 – A participação familiar referida no ponto 1 tem a seguinte distribuição percentual sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar:

<b>Serviços</b>	<b>Percentagem</b>
<b>Fornecimento de Refeições</b>	25%
<b>Higiene e Conforto Pessoal</b>	15%
<b>Higiene Habitacional</b>	5%
<b>Suplemento para a Noite</b> (Sopa, pão e fruta)	5%
<b>Tratamento de Roupas</b>	5%
<b>Fim-de-semana</b>	10%
<b>Serviços Extras</b>	10%
<b>Acompanhamento e Transporte</b>	5%

3 – A totalidade dos serviços prestados ao cliente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

4 – A comparticipação familiar não inclui o fornecimento de fraldas e medicação.

5 – A Direção da Associação poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma rigorosa análise socioeconómica do agregado, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

#### **Artigo 14º**

##### **(Comparticipação Mensal Máxima)**

1 – A comparticipação familiar máxima calculada nos termos da Orientação Normativa, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.

2 – A comparticipação familiar máxima, será calculada em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamentos nesse mesmo ano.

3 – Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Associação.

#### **ARTIGO 15.º**

##### **(Cálculo do Rendimento Per Capita)**

1 – O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

**Sendo:**

RC= Rendimento “per capita” mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2 – Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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 cálculo da comparticipação mensal são considerados os seguintes rendimentos do agregado familiar:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- c) De Pensões;
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1 - Para os 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.

3.2 - Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.3 - Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.3.1 – Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.



Resposta Social: **SAD**

3.3.2 – O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.4 – Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.5 – Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.6 – Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4 – Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5 – Para além das despesas referidas no ponto anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é considerada, também como despesa do respetivo agregado familiar.

## **Artigo 16º**

### **(Prova dos rendimentos e das despesas fixas)**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências adequadas, pode a Associação emília Conceição Babo convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto n.º1 no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

**ARTIGO 17º**

**(Redução da comparticipação familiar)**

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

**ARTIGO 18º**

**(Revisão da comparticipação familiar)**

1 – A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil, com efeitos retroativos a 1 de Janeiro de cada ano.

2 – Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.

3 – O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

**Artigo 19º**

**(Falsas Declarações)**

Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, serão feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento da situação.

**CAPITULO IV**

**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**Artigo 20º**

**(Instalações)**

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Associação Emília Conceição Babo, sito na Rua 5 de Outubro, Ataíde, Vila Meã, concelho de Amarante, e as suas instalações são compostos por:

- a) Área de acesso: espaço destinado à recepção e espera para atendimento dos utilizadores do serviço e seus familiares;
- b) Área de apoio técnico: espaço para atendimento e/ou seus familiares;
- c) Área de serviços: cozinha, despensa, arrecadação e lavandaria (comuns às valências de centro de Dia e Creche);
- d) Área de pessoal: instalação sanitária e Vestiários (comuns á valência de Centro de Dia).

**Artigo 21º**

**(Horário de Funcionamento)**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno, de segunda-feira a sexta-feira, das 8:30h às 17:30h e aos fins-de-semana e feriados entre as 08h30 e as 14h00.

**Artigo 22º**

**(Refeições)**

1 – O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-

almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;

2 – O mapa semanal das ementas encontra-se afixado na sede do serviço, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

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

### **Artigo 23º**

#### **(Higiene Pessoal e 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 seja necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

### **Artigo 24º**

#### **(Tratamento de Roupas)**

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 diário.

### **Artigo 25º**

#### **(Higiene Habitacional)**

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

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

### **Artigo 26º**

#### **(Atividades de Animação e Socialização)**

1 – O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Equipa Técnica, que comunica a organização de atividades, nos quais os utentes do SAD podem ser incluídos;

2 – Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

3 – É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;

4 – Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;

5 – Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades recreativas e culturais promovidas pela Associação ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

6 – A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;

7 – Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **Artigo 27º**

#### **(Saúde)**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao cliente obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.
5. Nas situações em que o cliente sofra de doença do foro neurológico, não se encontrando, por isso, em plena posse das suas faculdades mentais, o documento mencionado no ponto anterior poderá ser substituído por uma declaração expressa do cliente ou pessoa próxima.

### **Artigo 28º**

#### **(Quadro de Pessoal)**

O quadro desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado na sede do serviço, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor. As ajudantes familiares no exercício de suas funções enquadram-se no decreto-lei n.º 141/89 de 28 de Abril.

## **CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 29º**

#### **(Direitos e Deveres da Associação Emília Conceição Babo)**

- 1 – São direitos da Associação:
- a) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
  - c) Ver respeitado o seu património;
  - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - e) À Instituição é reservado o 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 seu relacionamento com terceiros e a imagem da Associação.
- 2 - Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Associação tem ainda os seguintes deveres:

- a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- b) A criação de um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os usos e costumes;
- c) Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do Utente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- d) Respeitar a individualidade de cada Utente, garantindo-lhes os seus direitos, mas também exigindo o cumprimento dos seus deveres;
- e) Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- g) Manter os ficheiros de pessoal e utentes atualizados.

### **Artigo 30º**

#### **(Direitos e Deveres dos Colaboradores)**

1 – Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os colaboradores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos elementos da Direcção, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho, clientes e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Associação.

2 – Aos colaboradores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

### **ARTIGO 31º**

#### **(Direitos e Deveres dos Utentes)**

1 – Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD têm os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia do cliente ou pessoa próxima;
- d) O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
- e) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- f) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- g) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- h) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- i) Ter acesso ao livro de reclamações.
- j) Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento do serviço prestado pela Associação Emília Conceição Babo;

2 – Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD têm ainda os seguintes deveres:

- a) Tratar com respeito e dignidade todos os Colaboradores da Associação;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
- d) Cumprir as normas da Associação de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente;
- f) Informar a Direcção Técnica da Associação, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

### **Artigo 32º**

#### **(Suspensão da Prestação de Cuidados)**

Haverá lugar à suspensão de cuidados sempre que se verifique alguma das seguintes situações:

- a) Internamento hospitalar do utente, por período superior a 15 dias consecutivos;
- b) Ausência do utente do seu domicílio por período não superior a 30 dias;
- c) Apoio familiar pontual que determine a prescindibilidade temporária do serviço, por período não superior a 30 dias.

### **ARTIGO 33º**

#### **(Cessação da Prestação de Serviços)**

1 – O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes ou não renovação;
- b) Caducidade (falecimento do Utente);
- c) Revogação por qualquer uma das partes;
- d) Incumprimento;
- e) Inadaptação do Utente.

2 – Em caso do Utente ou terceiro outorgante pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Associação com trinta dias de antecedência.

3 – A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4 – Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.

5 – Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

### **Artigo 34º**

#### **(Livro de Reclamações)**

De acordo com a legislação em vigor, o SAD possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos da Associação.

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 35º**  
**(Alterações ao Regulamento)**

Das alterações introduzidas no presente regulamento serão informados os utentes, familiares ou seus representantes legais e o Instituto da Segurança Social, IP com a antecedência mínima de 30 dias a contar da data em que passa a vigorar, sem prejuízo do direito à resolução de um contrato após acordo mútuo.

**Artigo 36º**  
**(Lacunas ou Casos Omissos)**

A existência de eventuais lacunas e os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Direcção da Associação.

**Artigo 37º**  
**(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Abril de 2015.

O Presidente da Direcção

---