



LAR de
SANT'ANA
matosinhos

REGULAMENTO INTERNO
«SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO»

Janeiro 2020

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| <u>ÍNDICE</u> | 2 |
| <u>CAPÍTULO I</u> | 3 |
| <u>Disposições Gerais</u> | 3 |
| Artigo 1º (Definição Legal) | 3 |
| Artigo 2º (Objetivos do Lar de Sant'ana - Matosinhos)..... | 3 |
| Artigo 3º (Sede Social) | 3 |
| Artigo 4º (Princípios Orientadores)..... | 3 |
| Artigo 5º (Regulamento Interno)..... | 3 |
| <u>CAPÍTULO II</u> | 4 |
| <u>Actividades Principais</u> | 4 |
| Artigo 6º (Respostas Sociais)..... | 4 |
| Artigo 7º (Outros serviços de apoio social) | 4 |
| <u>CAPÍTULO III</u> | 4 |
| <u>Recursos</u> | 4 |
| Artigo 8º (Recursos Humanos)..... | 4 |
| Artigo 9º (Recursos Materiais)..... | 5 |
| <u>CAPÍTULO IV</u> | 5 |
| <u>Resposta Social Apoio Domiciliário</u> | 5 |
| Artigo 10º (Serviço de Apoio Domiciliário)..... | 5 |
| Artigo 11º (Serviços prestados)..... | 6 |
| Artigo 12º (Condições de admissão)..... | 6 |
| Artigo 13º (Candidatura)..... | 6 |
| Artigo 14º (Critérios de seleção)..... | 7 |
| Artigo 15º (Admissão) | 7 |
| Artigo 16º (Início da prestação de serviços)..... | 8 |
| Artigo 17º (Proteção de dados pessoais) | 8 |
| Artigo 18º (Regime de participação)..... | 8 |
| Artigo 19º (Serviços incluídos na mensalidade) | 10 |
| Artigo 20º (Serviços excluídos da mensalidade) | 11 |
| Artigo 21º (Direitos dos utentes)..... | 11 |
| Artigo 22º (Deveres dos utentes) | 11 |
| Artigo 23º (Direitos da Instituição)..... | 12 |
| Artigo 24º (Deveres da Instituição)..... | 12 |
| Artigo 25º (Horários de funcionamento) | 12 |
| Artigo 26º (Capacidade máxima)..... | 12 |
| <u>CAPÍTULO V</u> | 13 |
| <u>Disposições Finais</u> | 13 |
| Artigo 27º (Reclamações) | 12 |
| Artigo 28 (Lacunas)..... | 12 |
| Artigo 29º (Resolução alternativa de litígios)..... | 12 |
| Artigo 30º (Entrada em vigor)..... | 12 |

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Definição Legal)

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” é uma Fundação de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, que se encontra registada na Direção-Geral da Segurança Social, no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 113/85, a fls. 13 e 13 verso;

Artigo 2º

(Objetivos do Lar de Sant’ana - Matosinhos)

Nos termos Estatutários, os objetivos do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

- a) Acolher ou alojar cidadãos idosos ou carenciados, de ambos os sexos, naturais do concelho de Matosinhos, ou que nele tenham exercido a sua atividade, quando válidos, durante pelo menos 5 anos, e que não tenham domicílio certo nem família que lhes sirva de amparo e estejam impossibilitados de adquirir pelo seu trabalho meios de subsistência;
- b) Disponibilizar aos mais carenciados, através de um refeitório/cantina social público, serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa, distribuição de vestuário e calçado, guarda de bens em cacifos individuais, cuidados básicos de enfermagem e apoio psicossocial;
- c) Prestar serviços domiciliários de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e higiene da habitação a pessoas e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, de forma temporária ou definitiva, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou das suas atividades da vida diária;

Artigo 3º

(Sede Social)

A sede social situa-se na Av. D. Afonso Henriques, nº 443, 4450-014 Matosinhos;

Artigo 4º

(Princípios Orientadores)

Os princípios orientadores da Instituição são:

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” orientará toda a sua atividade para o apoio aos mais desfavorecidos da sociedade, os quais, pela sua idade, estado de saúde, incapacidade física ou psíquica, não possam obter os meios de subsistência necessários para viver com um nível mínimo de dignidade;
2. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá todas as suas atividades no respeito estrito da dignidade do ser humano e na reserva da intimidade privada e familiar dos seus utentes, procurando contribuir para o desenvolvimento pessoal e para atenuar o sofrimento dos seus utentes, quer através do apoio material, quer através de apoio psicológico e social;
3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” procurará desenvolver mecanismos que permitam aos seus utentes participar na gestão ativa da Instituição;
4. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá as suas ações sociais sempre numa perspetiva de abertura e ligação à Comunidade;

Artigo 5º

(Regulamento Interno)

O presente regulamento interno de funcionamento tem os seguintes objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;

- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social “Serviço de Apoio Domiciliário” (SAD);
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social SAD;

CAPÍTULO II

Atividades Principais

Artigo 6º

(Respostas Sociais)

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” dispõe das seguintes respostas sociais:

- a) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com capacidade de internamento para 79 utentes (ERPI);
- b) Refeitório/Cantina social, com capacidade para acolher 40 utentes (RS); o serviço de cacifos sociais está limitado a 16 cacifos;
- c) Serviço de Apoio Domiciliário, com capacidade para apoiar 44 utentes (SAD);

Artigo 7º

(Outros serviços de apoio social)

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá ainda prestar outros serviços de apoio social, caso os mesmos se enquadrem nos objetivos da Instituição e sejam considerados de relevante interesse social pela Comunidade e pela sua Administração;

CAPÍTULO III

Recursos

Artigo 8º

(Recursos Humanos)

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” disporá de um quadro de pessoal que permita assegurar a qualidade dos serviços prestados e as normas legais vigentes; os recursos humanos da resposta social SAD são comuns aos da resposta social “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas”, excetuando os que, nos termos da lei, são específicos e exigíveis para a prestação de serviços domiciliários, sendo válido o regulamento em vigor para a resposta social “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas” em relação à gestão dos “recursos humanos”; este regulamento será entregue a cada um dos utentes do “Serviço de Apoio Domiciliário” caso o pretendam consultar;
2. Também para a resposta social de “Serviço de Apoio Domiciliário”, o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá admitir voluntários, que se regerão pelas regras constantes do regulamento interno da resposta social “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas”; esses voluntários poderão acompanhar as equipas de profissionais do SAD mas não o poderão fazer de forma não acompanhada em nome da Instituição; o trabalho voluntário será regido pelas regras definidas naquele regulamento e que aplicam os princípios da Lei nº 71/98, de 3 de Novembro;
3. A gestão diária da casa, nos termos do Convénio assinado entre o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” e o “Instituto das Irmãs de Nossa Senhora da Consolação”, está confiada a religiosas católicas desta Congregação; a Diretora-geral da Instituição é a Madre Superiora da Congregação, que integra a Comissão Executiva;

Artigo 9º
(Recursos Materiais)

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” utilizará no cumprimento dos seus objetivos estatutários o seu património imobiliário, mobiliário e financeiro;

As despesas correntes e investimentos da Instituição serão suportadas por:

- a) Apoios financeiros do Estado, em particular da Segurança Social Portuguesa;
- b) Comparticipações que, nos termos do enquadramento legal aplicável, sejam devidas pelos utentes da Instituição;
- c) Doações efetuadas por beneméritos, que carecem da aprovação prévia do Conselho de Administração da Instituição;
- d) Receitas de atividades diversas desenvolvidas pela Instituição;

CAPÍTULO IV

Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 10º
(Serviço de Apoio Domiciliário)

1. O “Serviço de Apoio Domiciliário” é uma resposta social do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, que tem como objetivo principal permitir a prestação, no domicílio dos utentes, de serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupas e higiene habitacional;

2. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá prestar, em situações devidamente justificadas e mediante uma avaliação da Direção Técnica da Instituição, outros serviços domiciliários aos utentes, a saber: serviços básicos de enfermagem, fornecimento de medicamentos, fornecimento de produtos de primeira necessidade e de limpeza e pequenas reparações que permitam aumentar o nível de conforto da habitação do utente;

3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” procurará prestar aos utentes do SAD serviços de apoio psicológico e social, indispensáveis ao seu equilíbrio emocional;

4. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” procurará integrar os utentes do SAD nas suas atividades quotidianas e festivas, contribuindo para a diminuição do eventual isolamento dos utentes assistidos e permitindo a sua integração na dinâmica da Casa;

5. Os objetivos gerais do SAD são:

- a) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
- b) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente;
- e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e as recomendações médicas de cada utente;
- g) Promover um ambiente de segurança física e afetiva: prevenir acidentes, quedas e o isolamento;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social dos utentes;
- k) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- l) Contribuir para o desenvolvimento de um processo de envelhecimento ativo;

Artigo 11º
(Serviços prestados)

O “Serviço de Apoio Domiciliário” do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” presta especificamente aos seus utentes os seguintes serviços:

- a) Serviços de higiene e conforto pessoal;
- b) Serviços de cuidado de imagem;
- c) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- d) Confeção, transporte, distribuição e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- e) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente e de casa;
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente atividades de lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;

O “Serviço de Apoio Domiciliário” do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá prestar ainda os seguintes serviços:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico;
- b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- d) Cedência de ajudas técnicas;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos utentes;

Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, feriados e aos fins-de-semana;

Artigo 12º
(Condições de admissão)

1. É condição de admissão no “Serviço de Apoio Domiciliário” que o candidato, por motivo de idade, doença, deficiência ou outro impedimento, não possa assegurar de forma temporária ou permanente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;

2. É condição necessária para admissão que o utente habite nas Freguesias de Matosinhos, Leça da Palmeira, Guifões ou Senhora da Hora;

Artigo 13º
(Candidatura)

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação das seguintes informações e documentos:

- a) Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- c) O Cartão do Cidadão substituirá os documentos das alíneas anteriores;
- d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- e) Boletim de Vacinas e Relatório Médico, comprovativo da situação clínica do candidato; este atestado médico deve pormenorizar a condição física e mental do candidato, bem como fazer referência à sua medicação atual e respetiva posologia e cuidados a ter com a alimentação;
- f) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do seu agregado familiar, nomeadamente declaração de IRS e documento de liquidação deste imposto; caso o utente não faça declaração de rendimentos, deverá solicitar à Repartição de Finanças documento comprovativo desse facto;
- g) Declaração atualizada comprovativa dos rendimentos auferidos por pensões, reformas, prestações sociais ou seguros de que o candidato seja beneficiário;

- h) Declaração assinada do candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de candidato;
- i) 2 Fotografias atualizadas;
2. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos nos pontos anteriores deverão ser entregues à Direção Técnica do “Lar de Sant’ana - Matosinhos”;
3. A ficha de candidatura deverá conter os seguintes dados de identificação do candidato: nome, género, estado civil, data de nascimento, naturalidade (freguesia, concelho, distrito), nacionalidade, número do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão, número do Cartão de Contribuinte, morada do domicílio atual ou do último domicílio do utente, domicílio atual ou último domicílio do representante legal, dados relativos à situação de proteção social do utente, dados relativos à situação económica do utente e representante legal;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela ou curatela do candidato;
5. Nas situações em que o representante legal não for familiar direto, a Direção Técnica do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá exigir outros elementos;
6. No ato de candidatura será fornecida ao candidato uma cópia do regulamento interno do SAD e, caso se aplique, atribuído o número de ordem da lista de espera para este serviço;
7. Todos os processos de candidatura estão sujeitos a um estudo social, que pode compreender uma visita domiciliária a realizar pela Direção Técnica da Instituição que posteriormente fará um relatório social tendo em conta o seu estado de saúde e as dimensões social, cultural, económica e habitacional do mesmo; este relatório será avaliado pela equipa técnica composta pela Diretora-geral, pela responsável dos serviços de Enfermagem e pela Direção Técnica;
8. Em caso de início urgente da prestação de serviços, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser de imediato iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

Artigo 14º (Critérios de seleção)

1. São critérios de prioridade, por esta ordem, na seleção dos utentes para os “Serviços de Apoio Domiciliário”:
- Situação de carência;
 - A residência nas Freguesias de Matosinhos ou Leça da Palmeira;
 - Hospitalização do cuidador que preste assistência ao utente ou outra emergência;
 - A data de entrada do processo de candidatura;
2. Em caso algum serão admitidos candidatos ao “Serviço de Apoio Domiciliário” pessoas que, em estado lúcido, não manifestem, de forma livre e expressa, o seu consentimento para passarem a ser assistidos pelo “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;

Artigo 15º (Admissão)

1. Recebida a candidatura elaborada pela Direção Técnica, a mesma é analisada pela Diretora-Geral, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da Comissão Executiva da Instituição;
2. O candidato admitido será informado, por escrito, pela Direção Técnica da decisão em relação à sua candidatura;
3. Competirá à Direção Técnica coordenar o processo de início da prestação dos “Serviços de Apoio Domiciliário”, que implicará:
- A existência de um processo de candidatura com todos os documentos exigidos;
 - A formalização de um contrato de prestação de serviços, que determinará de forma clara o período de vigência, condições de alteração, de suspensão e de rescisão;
 - A indicação de um familiar responsável;

- d) Serviços a prestar;
- e) Um plano mensal de registo individual de cuidados prestados;
- 4. Nos serviços administrativos da Instituição será aberta uma conta-corrente do utente na qual serão debitados e creditados os valores da sua prestação mensal;
- 5. Caso seja confiada à Instituição a gestão da totalidade do dinheiro do utente, à semelhança do que está já regulado para a resposta social “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas”, também competirá aos serviços administrativos a abertura de uma conta-corrente autónoma do dinheiro do utente gerido pela Instituição;
- 6. Os utentes têm direito a um período de adaptação aos serviços do SAD, que terá um prazo máximo de 30 dias;
- 7. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” reserva o direito de, no prazo máximo de 30 dias após o início da prestação dos serviços, suspendê-los por motivo devidamente justificado;

Artigo 16º

(Início da Prestação de Serviços)

- 1. A prestação dos serviços domiciliários será coordenada pelo Diretor Técnico responsável pela resposta social, que participará de forma ativa no processo, nomeadamente acompanhando o arranque da prestação dos serviços;
- 2. Neste processo serão definidos os seguintes pontos entre todos os intervenientes:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, frequência e horário;
 - b) Apresentação da equipa de colaboradores prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reapresentação das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e das responsabilidades de todos os intervenientes na prestação dos serviços contratados;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos serviços e cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente; a entrega da chave da habitação será efetuada exclusivamente ao Diretor Técnico da Resposta Social, mediante a assinatura de um documento comprovativo, que coordenará o processo de entrega dessa chave aos colaboradores prestadores de cuidados e serviços; quando terminar a relação contratual de prestação de serviços, a chave será devolvida mediante comprovativo escrito;
 - f) Entrega da ementa semanal aos utentes que contrataram o serviço de alimentação;
 - g) Disponibilização ao utente de um número de telefone para o qual poderá contactar, a qualquer hora, 24 horas por dia, enquanto vigorar o contrato de prestação de serviços;

Artigo 17º

(Proteção de dados pessoais)

- 1. A informatização dos dados constantes do processo individual do utente obedece à legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais;
- 2. Os profissionais com acesso ao processo individual do utente e ao seu domicílio devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do utente;

Artigo 18º

(Regime de participação)

- 1. O utente obriga-se ao pagamento, até ao dia 15 de cada mês, de uma participação pecuniária dependente dos seus rendimentos e do percentual de participação definido pela Direção Técnica da Instituição; esse percentual será determinado tendo em conta os serviços a prestar;
- 2. A participação familiar pelos serviços a prestar será a seguinte:

| Serviços | Segunda a Sexta-Feira | fins-de-semana e feriados |
|----------------------|---|--|
| Alimentação | 30% | A comparticipação pecuniária tem um acréscimo de 10% na totalidade dos serviços prestados, não ultrapassando 75% sobre o rendimento líquido "per capita" |
| Higiene Pessoal | 25% | |
| Higiene da Habitação | 5% | |
| Tratamento da Roupa | 5% | |
| Total | A comparticipação pecuniária não pode exceder 75% sobre o rendimento líquido "per capita" | |

3. A comparticipação pecuniária resultará da aplicação de uma taxa percentual sobre os rendimentos "per capita" do utente; este rendimento será calculado dividindo todos os rendimentos líquidos do agregado familiar pelo número dos seus membros, subtraindo as despesas fixas (produtos de incontinência (fralda, cueca fralda e penso), despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do utente, despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e despesas fixas com a habitação, como renda ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria);

4. Os rendimentos líquidos do agregado familiar são constituídos pela soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos, nomeadamente: trabalho dependente, trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais), pensões, prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo no n.º 5), bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura), prediais, capitais e outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

5. Para definição da comparticipação familiar é considerada a Prestação Social para a Inclusão como rendimento do agregado familiar na proporção de 50%;

6. A definição dos rendimentos empresariais e profissionais, dos rendimentos prediais e dos rendimentos de capitais será efetuada nos termos definidos no regulamento interno da resposta social "Estrutura Residencial para Pessoas Idosas", que será disponibilizado sempre que solicitado;

7. 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, tais como: cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois 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 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; estão excluídas as pessoas que tenham um vínculo contratual e as pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo;

8. A comparticipação do utente será efetuada em 14 pagamentos de igual valor: 12 relativos a cada um dos meses do ano, um relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Verão e um relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Natal; a comparticipação será devida em apenas 12 pagamentos quando, comprovadamente, os elementos do agregado familiar não beneficiem de subsídio de Verão e de Natal;

9. O valor anual das despesas fixas e medicação crónica será dividido em 14 frações de igual valor que será considerado na base de cálculo da comparticipação mensal, de forma a permitir que as 14 prestações do utente sejam de igual valor; quando o agregado familiar não beneficiar de subsídio de Verão e de Natal, as despesas fixas e com medicação crónica serão divididas em 12 frações de igual valor;
10. A revisão das variáveis que determinam a comparticipação do utente será efetuada numa base semestral, salvo em situações de adjudicação e/ou suspensão de serviços que obrigam a uma atualização imediata do percentual de comparticipação determinado;
11. Serão considerados como válidos para a aferição dos rendimentos: a declaração de IRS, a Nota de Liquidação deste imposto e uma declaração expressa em como o agregado familiar não beneficia de outros rendimentos;
12. A renovação dos documentos probatórios de rendimentos, medicação crónica e despesas fixas, deverá realizar-se até 15 de Novembro para revisão da comparticipação do 1º semestre e até 15 de Maio para revisão da comparticipação do 2º semestre;
13. Caso existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, depois de serem efetuadas as diligências que se revelarem adequadas, a Instituição poderá determinar o montante da comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
14. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos do presente regulamento, não pode exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior nesta resposta social;
13. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e de acordo com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;
14. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência do utente, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
15. Não haverá lugar à redução na comparticipação familiar no mês de saída do utente da resposta social;
16. No mês de admissão do utente na resposta social, o valor da comparticipação familiar será ajustado mediante o número de dias de serviços prestados;
17. A fatura de outros serviços não incluídos na mensalidade será realizada no fim do mês e paga até ao dia 10 do mês seguinte;

Artigo 19º

(Serviços incluídos na mensalidade)

1. Os utentes do “Serviço de Apoio Domiciliário” terão direito aos serviços contratados sem qualquer pagamento adicional:
- a) Alimentação: almoço, lanche e reforço para o jantar; Apoio na alimentação;
 - b) Prestação de serviços de higiene pessoal e conforto; para este fim, a Instituição disporá de produtos de higiene indispensáveis à prestação do serviço, ficando à responsabilidade do utente a opção quanto à sua utilização;
 - c) Prestação de cuidados de imagem; para este fim, a Instituição disporá dos utensílios indispensáveis à prestação do serviço, ficando à responsabilidade do utente a opção quanto à sua utilização;
 - d) Arrumação e pequenas limpezas do domicílio; para este fim, a Instituição disporá dos produtos de limpeza indispensáveis à prestação do serviço;
 - e) Tratamento de roupas pessoais e de casa (roupas de uso diário da cama e casa de banho);
2. Estes serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, com exceção de dias feriados;
3. Com o pagamento adicional de 10% do rendimento líquido “per capita” o serviço será prestado ao fim-de-semana e dias feriados;

Artigo 20º
(Serviços excluídos da mensalidade)

Estão excluídos da mensalidade, obrigando a um pagamento suplementar, os serviços de:

- a) Pequenas reparações no domicílio do utente;
- b) Cabeleireiro, manicura ou pedicure;
- c) Transporte e acompanhamento a consultas médicas ou tratamentos (sujeito a avaliação mediante disponibilidade da Instituição);
- d) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), desde que seja do interesse do utente e/ou familiar/responsável, a Instituição poderá providenciar, mediante um custo adicional, a sua aquisição ou empréstimo;
- e) Animação e socialização, nomeadamente os serviços relacionados com lazer, animação e cultura, com custos a informar previamente pela Instituição;
- f) Outros serviços não expressamente referidos no ponto anterior;

Artigo 21º
(Direitos dos utentes)

Todos os utentes do SAD têm os seguintes direitos:

- a) Têm direito a ser tratados com consideração, respeito pela sua imagem e privacidade, e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
- b) Exigir qualidade máxima nos serviços prestados;
- c) Têm direito a obter com dignidade a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- d) Usufruir dos serviços constantes do contrato celebrado;
- e) Serem respeitados nas suas convicções políticas e religiosas;
- f) Não serem nunca sujeitos a coação física ou psicológica;
- g) Serem informados prontamente dos seus direitos, normas e regulamentos vigentes;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À guarda da cópia da chave do seu domicílio em local seguro;
- j) Os utentes do SAD têm direito a serem ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito, bem como a apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

Artigo 22º
(Deveres dos utentes)

1. Todos os utentes do SAD têm os seguintes deveres:

- a) Manter uma atitude correta e de respeito em relação aos prestadores do “Serviço de Apoio Domiciliário”;
- b) Cumprir as normas constantes do regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento claro, quando o serviço é iniciado;
- c) Efetuar o pagamento (a família ou o utente) da mensalidade antes do dia 15 de cada mês;
- d) Marcar presença na sua habitação aquando da chegada dos prestadores do serviço;
- e) Comunicar eventuais ausências pontuais ou prolongadas;
- f) No âmbito da prestação do serviço de alimentação, devem zelar pelo bom estado de conservação dos utensílios de acondicionamento da alimentação, disponibilizados pela Instituição;
- g) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;

h) A guardar devidamente todos os seus valores e dinheiro em local seguro, apenas do seu conhecimento e dos familiares responsáveis, e nunca divulgar esses dados às equipas de serviço;

i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja ministrado;

2. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente, férias ou acompanhamento de familiares; nestas duas situações, o utente deverá comunicar a ausência ao Diretor Técnico com 8 dias de antecedência;

3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, e apenas 10%, quando o utente se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

4. Em caso de denúncia do contrato, o utente tem de informar a instituição com 30 dias de antecedência;

Artigo 23º **(Direitos da Instituição)**

Na relação com os utentes do SAD, a Instituição tem direito:

a) A receber os benefícios constantes do contrato de serviços celebrado com os utentes;

b) Ao cumprimento, por parte dos utentes, de todas as normas presentes neste regulamento;

d) A que os utentes colaborem com a equipa do “Serviço de Apoio Domiciliário” na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

e) A que sejam cumpridas todas as orientações definidas pela Comissão Executiva da Instituição;

f) A suspender os serviços contratualizados, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e, de forma particular, quando seja posta em causa ou prejudicada a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;

g) A denunciar o contrato, de forma imediata, em caso de incumprimento do utente nomeadamente no que se refere ao pagamento atempado das participações;

Artigo 24º **(Deveres da Instituição)**

Na relação com os utentes, a Instituição tem os seguintes deveres:

a) Cumprir integralmente o contrato de prestação de serviços celebrado com os utentes;

b) Aplicar os princípios orientadores da Instituição na relação com os utentes;

c) Cumprir todas as normas legais em vigor;

Artigo 25º **(Horários de funcionamento)**

1. O SAD funciona todos os dias da semana, das 9h às 18h;

2. Os horários de funcionamento do SAD serão previamente informados pela Direção Técnica aos utentes;

3. Os horários de prestação dos serviços procurarão ter em conta os hábitos dos utentes;

4. Sempre que, por motivos fortuitos ou outros, não seja possível prestar os serviços nos horários previstos, os utentes serão informados por telefone;

Artigo 26º **(Capacidade Máxima)**

A capacidade do “Serviço de Apoio Domiciliário” é de 44 utentes, podendo ser aumentada caso a Comissão Executiva da Instituição o considere necessário tendo em conta a lista de espera existente e desde que exista a necessária aprovação pela Segurança Social Portuguesa;

CAPÍTULO V

Disposições Finais

Artigo 27º

(Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” dispõe de um livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção do edifício pelo utente ou por um familiar sempre que desejado;
2. Em caso algum, os utentes ou seus familiares poderão repreender diretamente ou fazer qualquer referência ao desempenho profissional dos colaboradores do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”; qualquer reclamação sobre o comportamento dos cuidadores deverá ser efetuada junto da Comissão Executiva da Instituição ou da sua Direção Técnica;

Artigo 28º

(Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria;

Artigo 29º

(Resolução alternativa de litígios)

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” não aderiu a um centro de arbitragem de conflitos de consumo; A entidade de resolução alternativa de conflitos de consumo da área é o “CICAP – Centro de Informação de consumo e arbitragem do Porto”;

Artigo 30º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento foi aprovado em reunião da Comissão Executiva do dia 21 de Janeiro de 2020, após parecer positivo da Segurança Social Portuguesa.