



Sofia.pt

Apoio Domiciliário

Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário “Sofia”

[NOVEMBRO 2024]



Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Âmbito de Aplicação)

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento (doravante “**Regulamento**”) contém as normas que disciplinam o Serviço de Apoio Domiciliário designado por “Sofia”, doravante designado por “**SAD**”.
2. O SAD é gerido pela FID I&D, S.A., pessoa coletiva n.º 515798177, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número, com sede no Largo do Calhariz, n.º 30, em Lisboa, e com o capital social de 50.000,00 EUR (doravante “**FID I&D**”).

Artigo 2º

(Legislação Aplicável)

O SAD rege-se pelas normas contantes do presente Regulamento, bem como pela legislação aplicável, nomeadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- c) Decreto-Lei n.º 141/89, de 28 de abril, que define o regime jurídico e de proteção social dos ajudantes familiares.

Artigo 3º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento visa:

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

Artigo 4º

(Missão e Objetivos do SAD)

1. O SAD consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio do utente, com vista a apoiá-lo na satisfação das suas necessidades.
2. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e das suas famílias;
- b) Apoiar idosos e/ou dependentes que, por motivos de saúde ou pessoais, desejam permanecer nos seus domicílios;
- c) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- d) Reforçar as competências e capacidades das famílias e dos cuidadores informais;
- e) Contribuir para retardar e/ou evitar a institucionalização dos seus utentes;
- f) Promover a autonomia dos seus utentes.

Artigo 5º

(Serviços Prestados)

Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD disponibiliza aos seus utentes um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:

- a) Apoio na higiene pessoal e cuidados de imagem do utente, incluindo banho, higienização do corpo, higiene oral, hidratação da pele, muda de roupa e fazer a cama;
- b) Acompanhamento do utente, incluindo apoio e companhia, promovendo conversas, incentivo de hobbies e possível desenvolvimento de novas atividades, assegurando o combate à solidão do utente;
- c) Apoio na locomoção do utente dentro de casa, nomeadamente da cama para a cadeira de rodas, do sofá para a cama, etc.;
- d) Preparação e confeção de refeições do utente, de acordo com o solicitado pelo utente e/ou pelo seu familiar ou representante legal, assim como apoio na toma de refeições ou acompanhamento das mesmas, caso seja necessário;
- e) Gestão da medicação prescrita pelo médico do utente, assegurando a correta, segura e efetiva administração dos medicamentos, segundo as orientações médicas;
- f) Compra de bens necessários do dia-a-dia, como alimentação e medicamentos;
- g) Gestão diária da manutenção da limpeza da casa, nos espaços onde o utente desenvolve as suas atividades. Esta limpeza não inclui limpeza de janelas ou de espaços exteriores à habitação, como jardins e varandas;
- h) Lavagem, secagem e engomadoria do vestuário, roupa de cama e atalhados de utilização diária e usual do utente;
- i) Acompanhamento do utente a consultas médicas e exames clínicos, bem como a atividades de lazer, pequenos passeios, serviços e/ou atividades religiosas e visitas a familiares e amigos;
- j) Serviços de teleassistência.

Artigo 6º

(Condições)

São condições da prestação dos serviços o utente:

- a) Manifestar vontade em que os mesmos lhe sejam prestados, sendo que, em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido pode ser formulado por familiar ou representante legal que assuma a responsabilidade pela admissão do utente;
- b) Ser residente na Área Metropolitana de Lisboa.

Artigo 7º

(Critérios de Escolha)

Sempre que a disponibilidade da FID I&D não permita a prestação de serviços de apoio domiciliário a todos os interessados, serão considerados os seguintes critérios de prioridade:

- a) Utentes em situação de risco, grande dependência e ausência ou indisponibilidade dos familiares para assegurar os cuidados básicos necessários;
- b) Utentes que tenham outros parentes, nomeadamente o cônjuge, a ser assistidos pelo SAD.

Artigo 8º

(Admissão)

1. Antes da prestação de qualquer serviço é realizada uma visita domiciliária, para avaliação diagnóstica do utente. Após a conclusão deste processo, e caso o utente seja admitido no SAD, a FID I&D deverá começar a prestar os serviços na data de início de vigência do respetivo contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos de admissão, o candidato deve enviar à FID I&D cópia dos seguintes documentos:
 - a) Documento de identificação do utente e/ou do seu familiar ou representante legal;
 - b) Documento comprovativo do número de contribuinte fiscal do utente e/ou do seu familiar ou representante legal, caso aplicável;
 - c) Documento comprovativo do número de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertence, caso aplicável;
3. Após a admissão do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação do utente, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. No processo individual consta, designadamente:
 - a) Identificação e contactos do utente;
 - b) Data de início de prestação de serviços;

- c) Identificação e contactos do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contactos do médico assistente;
 - e) Processo de saúde;
 - f) Programação dos cuidados e serviços;
 - g) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio e de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços, bem como exemplares de eventuais aditamentos ao contrato;
 - j) Caso aplicável, registo da cessação do contrato de prestação de serviços, com indicação da data e motivo.
5. O processo individual pode, também, integrar o seguinte:
- a) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - b) Ficha de avaliação das necessidades e expectativas iniciais;
 - c) Plano individual de cuidados pessoais;
 - d) Plano em situações de urgência e emergência.
6. O processo individual é de acesso restrito e deve ser atualizado continuamente, encontrando-se arquivado nas instalações da FID I&D.

Capítulo II

Relações Contratuais

Artigo 9º

(Registo de Utentes)

1. Deverá existir um registo dos utentes do SAD, que deve ser regularmente atualizado, onde conste a identificação de cada utente, do motivo da prestação dos serviços e dos contactos em situações de emergência.
2. O registo de utentes e os processos individuais dos utentes devem permanecer nas instalações da FID I&D

Artigo 10º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe a celebração, por escrito, de um contrato de prestação de serviços com o utente ou com o seu familiar ou representante legal.

2. O contrato de prestação de serviços deve ser formalizado em, pelo menos, dois exemplares, devendo ser entregue um exemplar ao utente, ao seu familiar ou ao seu representante legal, ficando o outro exemplar arquivado no processo individual do utente.
3. No contrato de prestação de serviços a celebrar entre as partes constam:
 - a) Os direitos e obrigações das partes;
 - b) O período de vigência do contrato e as condições em que pode cessar;
 - c) Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário;
 - d) Os honorários devidos pela prestação dos serviços.

Artigo 11º

(Alteração ao Contrato de Prestação de Serviços)

As alterações ao contrato de prestação de serviços ocorrem sempre que as partes acordarem alterar as respetivas condições contratuais, sob a forma de aditamentos ao contrato de prestação de serviços assinado pelas partes.

Capítulo III

Condições Gerais de Funcionamento

Artigo 12º

(Horário de Funcionamento)

1. O SAD é prestado diariamente, incluindo aos sábados, domingos e feriados.
2. O SAD tem disponibilidade para prestar serviços de apoio domiciliário 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.
3. Em qualquer caso, os serviços de apoio domiciliário serão prestados, a cada utente, nos períodos acordados pelas partes no contrato de prestação de serviços respetivo.
4. O serviço de atendimento para suporte ao cliente estará disponível das 9:00 horas às 19:00 horas, nos dias úteis.

Artigo 13º

(Pessoal)

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, nas instalações da FID I&D, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias e habilitações literárias, em conformidade com a legislação em vigor.

Artigo 14º

(Direção Técnica)

1. A Direção Técnica do SAD compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível, nas instalações da FID I&D, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o SAD, sendo responsável pelo funcionamento geral do mesmo.
2. Ao Diretor Técnico compete dirigir o SAD, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. O Diretor Técnico pode ser temporariamente substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo assistente social integrado no quadro de pessoal.

Artigo 15º

(Informação Afixada)

Para além do indicado nos artigos antecedentes, deve ser afixado em local bem visível, nas instalações da FID I&D, nomeadamente:

- a) Licença de funcionamento ou autorização provisória de funcionamento, quando aplicável;
- b) Período de funcionamento e horário de atendimento do SAD;
- c) Tipologia dos cuidados e serviços prestados pelo SAD;
- d) Preçário;
- e) Referência à existência de livro de reclamações.

Artigo 16º

(Direitos dos Utentes, Familiares e Representantes Legais)

Constituem direitos dos utentes e/ou do seu familiar ou representante legal, para além dos indicados no contrato de prestação de serviços, os seguintes:

- a) Usufruir dos serviços indicados no contrato de prestação de serviços;
- b) Usufruir do plano de cuidados estabelecido no contrato de prestação de serviços;
- c) Exigir respeito pela sua identidade pessoal, reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido ao pessoal do SAD fazer alterações no domicílio do utente, nem eliminar bens ou objetos do mesmo, sem a previa autorização do utente e/ou do respetivo familiar ou representante legal;
- e) Exigir qualidade nos serviços prestados pelo SAD;

- f) Resolver o contrato de prestação de serviços, nos termos gerais de direito, em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso, pela FID I&D, das suas obrigações emergentes do contrato ou da lei.

Artigo 17º

(Deveres dos Utentes, Familiares e Representantes Legais)

Constituem deveres do utente e/ou do seu familiar ou representante legal, para além dos indicados no contrato de prestação de serviços, os seguintes:

- a) Proporcionar toda a cooperação necessária, de modo a permitir a correta prestação dos serviços pelo SAD;
- b) Tratar com dignidade e respeito o pessoal do SAD designado para a prestação dos serviços;
- c) Designar os interlocutores para efetuar os contactos com o SAD;
- d) Notificar, por escrito, o SAD, de eventuais alterações aos procedimentos de execução dos serviços, de modo que o SAD possa ajustar, em conformidade, a respetiva atuação (nomeadamente ausências, férias, internamentos e outras situações que impossibilitem a prestação dos serviços);
- e) Disponibilizar ao SAD a informação necessária e relevante para uma prestação eficiente e eficaz dos serviços;
- f) Proceder ao pagamento dos honorários nos termos previstos no contrato de prestação de serviços;
- g) Disponibilizar os materiais necessários para a correta prestação dos serviços, nomeadamente medicamentos, fraldas, alimentos, entre outros;
- h) O familiar ou representante legal, manter contacto regular com o pessoal do SAD designado para a prestação dos serviços, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o utente;
- i) O familiar ou representante legal, informar o SAD sobre condições de saúde e características de comportamento do utente que possam envolver riscos para o mesmo ou para terceiros;
- j) Informar o SAD, verbalmente ou por escrito, de quaisquer atos ou omissões do pessoal do SAD designado para a prestação dos serviços que não estejam de acordo com o previsto no contrato de prestação dos serviços ou que sejam contrários à lei ou aos bons costumes;
- k) Cumprir o disposto no contrato de prestação de serviços e no Regulamento.

Artigo 18º

(Direitos da FID I&D)

Constituem direitos da FID I&D, para além dos indicados no contrato de prestação de serviços, os seguintes:

- a) Que o seu pessoal seja tratado com urbanidade pelos utentes e respetivos familiares ou representantes legais;
- b) Que os honorários devidos pela prestação dos serviços sejam pagos atempadamente;

- c) Resolver o contrato de prestação de serviços, nos termos gerais de direito, em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso, pelo utente e/ou pelo seu familiar ou representante legal, das suas obrigações emergentes do contrato ou da lei.

Artigo 19º

(Deveres da FID I&D)

Constituem deveres da FID I&D, para além dos indicados no contrato de prestação de serviços, os seguintes:

- a) Assegurar a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, tendo como foco o bem-estar do utente;
- b) Proporcionar acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços aos seus utentes;
- d) Elaborar e disponibilizar um plano de cuidados customizado em linha com as necessidades de cada utente;
- e) Afetar à execução dos serviços profissionais com as habilitações técnicas necessárias e aptos para o desempenho das suas funções;
- f) Executar pontualmente os serviços, com a eficácia, cuidado, diligência e competência exigíveis a uma entidade qualificada na prestação de serviços deste tipo;
- g) Atuar, sempre, de acordo com as normas legais e contratuais, em cada momento em vigor;
- h) Notificar os utentes e/ou os seus familiares ou representantes legais quando estes não procedam ao pagamento atempado dos honorários devidos pela prestação dos serviços;
- i) No caso de ocorrer alguma situação que ponha em risco o estado de saúde do utente, o pessoal do SAD deverá contactar de imediato os serviços de emergência médica do Sistema Nacional de Saúde (112) e o familiar ou representante legal do utente, para proceder ao acompanhamento do utente;
- j) Quando, presumivelmente, ocorra o óbito do utente na presença do pessoal do SAD, os membros do pessoal devem contactar de imediato os serviços de emergência médica do Sistema Nacional de Saúde (112) e o familiar ou representante legal do utente;
- k) Cumprir o disposto no contrato de prestação de serviços e no Regulamento.

Artigo 20º

(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui livro de reclamações, que se encontra afixado na sede da FID I&D, podendo também ser acedido através do website www.livrodereclamações.pt.

Capítulo IV

Disposições Finais

Artigo 21º

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos da legislação em vigor, a FID I&D poderá alterar o presente Regulamento sem necessidade de comunicar as alterações aos seus utentes nem aos respetivos familiares ou representantes legais, assegurando a disponibilização da versão atualizada do Regulamento no website do SAD (www.sofia.pt/regulamento-sofia-pt).
2. As alterações ao presente Regulamento deverão ser comunicadas à Segurança Social.

Artigo 22º

(Entrada em Vigor)

1. O presente Regulamento entra em vigor a 12 de Novembro de 2024.
2. O presente Regulamento, após ser aprovado pelos serviços competentes, encontra-se disponível para consulta no website do SAD (www.sofia.pt/regulamento-sofia-pt).