



**ASSOCIAÇÃO SOCIAL C.R.D. PARADA DE PINHÃO**

**REGULAMENTO INTERNO**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Março de 2020

# Índice

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	3
<b>NORMA 1ª- Âmbito de Aplicação</b> .....	3
<b>NORMA 2ª- Legislação Aplicável</b> .....	3
<b>NORMA 3ª- Destinatários e Objetivos</b> .....	4
<b>NORMA 4ª- Cuidados e Serviços</b> .....	5
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES</b> .....	7
<b>NORMA 5ª - Condições de Admissão</b> .....	7
<b>NORMA 6ª - Inscrição</b> .....	7
<b>NORMA 7ª- Critérios de Admissão e Priorização</b> .....	8
<b>NORMA 8ª- Admissão</b> .....	9
<b>NORMA 9ª - Acolhimento de Novos Clientes</b> .....	9
<b>NORMA 10ª - Processo Individual do Cliente</b> .....	10
<b>NORMA 11ª - Lista de Espera</b> .....	11
<b>CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES</b> .....	12
<b>NORMA 12ª - Instalações</b> .....	12
<b>CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	13
<b>NORMA 13ª - Horários de Funcionamento</b> .....	13
<b>NORMA 14ª - Cálculo de Rendimento <i>Per Capita</i></b> .....	13
<b>NORMA 15ª - Tabela de Comparticipações</b> .....	16
<b>NORMA 16ª- Montante e Revisão da Comparticipação Familiar</b> .....	17
<b>NORMA 17ª - Pagamento da Mensalidade</b> .....	18
<b>CAPÍTULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b> .....	19
<b>NORMA 18ª - Fornecimento e Apoio nas Refeições</b> .....	19
<b>NORMA 19ª- Cuidados e Higiene de Conforto Pessoal</b> .....	19
<b>NORMA 20ª - Tratamento de Roupas de Uso Pessoal do Utente</b> .....	19
<b>NORMA 21ª - Higiene Habitacional</b> .....	20
<b>NORMA 22ª - Atividades de Animação e Socialização</b> .....	20
<b>NORMA 23ª - Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames Complementares de Diagnóstico</b> .....	21



NORMA 24 <sup>a</sup> - Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio .....	21
NORMA 25 <sup>a</sup> - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	21
NORMA 26 <sup>a</sup> - Outras Atividades/Serviços Prestados .....	22
<b>CAPÍTULO VI - RECURSOS .....</b>	<b>23</b>
NORMA 27 <sup>a</sup> - Pessoal.....	23
NORMA 28 <sup>a</sup> - Recursos Humanos/Funções .....	23
<b>CAPÍTULO VII – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>24</b>
NORMA 29 <sup>a</sup> - Direitos e Deveres dos Utentes.....	24
NORMA 30 <sup>a</sup> - Direitos e Deveres da Instituição .....	25
NORMA 31 <sup>a</sup> - Direitos e Deveres dos Colaboradores .....	27
NORMA 32 <sup>a</sup> - Depósito de Guarda dos Bens do Utente .....	28
NORMA 33 <sup>a</sup> - Contrato de Prestação de Serviços .....	28
NORMA 34 <sup>a</sup> - Interrupção da Prestação dos Cuidados por Iniciativa do Cliente .....	29
NORMA 35 <sup>a</sup> - Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador .....	29
NORMA 36 <sup>a</sup> - Livro de Reclamações .....	29
NORMA 37 <sup>a</sup> - Livro de Registo de Ocorrências.....	29
<b>CAPÍTULO VIII- DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
NORMA 38 <sup>a</sup> - Alterações ao Regulamento .....	31
NORMA 39 <sup>a</sup> - Integração de Lacunas .....	31
NORMA 40 <sup>a</sup> - Entrada em Vigor .....	31



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Associação Social, Cultural, Recreativa e Desportiva de Parada de Pinhão é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, nos termos do artigo nº 11, do estatuto aprovado pelo decreto-lei nº 119/83 de 25 de fevereiro. Tem acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Vila Real, e rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª**

##### **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 família quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro- Aprova os Estatutos das IPSS;
- b) Despacho normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº38/2013, 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 nº33/2014, 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 contra-ordenacional;



- e) Protocolo de cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª**

#### **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:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e 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;
- 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 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;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA 4ª**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;



## Regulamento Interno – SAD

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, convívio, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

a) Acompanhamento ao exterior, designadamente transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico;

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 a prestação de cuidados aos utentes;

g) Mediação da tensão arterial e glicémia.



## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Pessoas de 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e /ou as actividades da vida diária;
2. Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

#### **NORMA 6ª**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;



- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar.
2. A ficha de identificação, disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na mesma;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. 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.

## **NORMA 7ª**

### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- a) Idade do cliente;
- b) Grau de dependência;
- c) Recursos económicos;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;
- e) Risco de Isolamento social;
- f) Residência próxima do estabelecimento;
- g) Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento;
- h) Situações de emergência social.



## **NORMA 8ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir a Direção. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 8 dias.
3. 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.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e a sua inscrição arquivada em pasta própria não lhe conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

## **NORMA 9ª**

### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;



- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- g) 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 à 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.

## **NORMA 10ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Do processo individual do utente consta:

- 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;



## Regulamento Interno – SAD

- 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.

### **NORMA 11<sup>a</sup>**

#### **LISTA DE ESPERA**

1. Caso não seja possível a admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ao possível utente, e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.



## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES**

#### **NORMA 12ª**

#### **INSTALAÇÕES**

1. A Associação Social, Cultural, Recreativa e Desportiva de Parada de Pinhão está sediada em Parada de Pinhão e as suas instalações são compostas por:

- Gabinete para atendimento/Recepção;
- Gabinete da Direção Técnica;
- Atelier/Sala de estar;
- Sala de refeições;
- Instalações sanitárias;
- Cozinha;
- Despensas;
- Lavandaria/Rouparia;
- Vestiários;
- Arrecadação.



## CAPÍTULO IV

### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 13ª

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda a sábado das 8h00 às 17h00, incluindo aos feriados. Encerra ao domingo (no entanto poderá abrir assim que se justifique).

#### NORMA 14ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

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:



- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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 determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) 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);
- c) 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 e as pensões de alimentos;
- 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 - 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 o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro 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 em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do 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%;

h) 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 da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;



f) Despesas de eletricidade, água, gás e fraldas.

### NORMA 15ª

#### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

<b>Alimentação</b> (Segunda a sábado)	<b>Higiene Habitacional</b>	<b>Tratamento de roupa</b> (realizado na Instituição)	<b>Tratamento de roupa</b> (realizado no domicílio do utente)	<b>Higiene pessoal</b>	<b>Acompanhamento ao Exterior</b>
25%	10%	15%	5%	15%	5%

Nota: Acresce 5% aos serviços solicitados ao domingo.

2. Nas deslocações pontuais dos utentes na viatura da nossa Instituição a Vila Real ou a Sabrosa será cobrado o valor de 15€. No caso de deslocações com distâncias superiores, será calculada a diferença do valor correspondente aos km percorridos.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).



**NORMA 16ª**

**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. 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.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
4. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
5. Nas ausências, devidamente justificadas, com a duração de uma, duas ou três semanas, haverá uma redução de 10%, 25% e 50% respetivamente. Quando ocorram situações de doença ou outros devidamente justificados, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida e sem qualquer pagamento.
6. As faltas injustificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.
7. 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.



**NORMA 17ª**

**PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado entre os dias 1 e 10 de cada mês devendo ser feito na secretaria ou às pessoas responsáveis. O pagamento poderá ser efetuado em numerário, cheque ou transferência bancária.

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

1. 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.



## **CAPÍTULO V**

### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 18ª**

##### **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e sopa para o jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 19ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

#### **NORMA 20ª**

##### **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 da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente. Corresponde a um serviço diário.
3. O tratamento de roupa poderá ser efetuado no domicílio do utente.

### **NORMA 21ª**

#### **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.

### **NORMA 22ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO (DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE)**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, 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 funcionários da Instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição 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.

### **NORMA 23ª**

#### **ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS ASSIM COMO A EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares podendo recorrer ao nosso serviço de acompanhamento e/ou transporte. Em serviços pontuais será aplicado o pagamento de um valor que corresponda às nossas despesas com a deslocação. O utente deverá ser informado, previamente, do valor deste serviço.

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis - Centro de Saúde e Hospital.

### **NORMA 24ª**

#### **REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

1. As modificações ou pequenas reparações no domicílio a realizar são exclusivamente de conservação ou manutenção e deverão ser solicitadas pelo utente, podendo também ser propostas pela Instituição, mas sempre com o acordo do utente.

### **NORMA 25ª**

#### **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 SERVIÇO DE APOIO



DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **NORMA 26ª**

#### **OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

Jogos de estimulação sensorial, cognitiva e coordenação óculo-manual; boccia; celebração de datas festivas entre outras atividades sugeridas pelos utentes. Estas atividades realizam-se na Instituição e no domicílio dos utentes, nas visitas domiciliárias.



## **CAPÍTULO VI**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 27ª**

##### **PESSOAL**

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do nome dos colaboradores, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA 28ª**

##### **RECURSOS HUMANOS/FUNÇÕES**

1. Os recursos humanos afectos a esta valência são:

a) Um Diretor Técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível, a quem compete:

- Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
- Coordenar e supervisionar o pessoal do serviço;
- Sensibilizar o pessoal face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação.

b) O pessoal técnico, ajudantes familiares e outro pessoal deverão ser em número suficiente para assegurar:

- O estudo dos processos de admissão e acompanhamento das situações;
- A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
- As restantes actividades relativas ao funcionamento do serviço.



## **CAPÍTULO VII**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 29ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e Regulamento s vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;



## Regulamento Interno – SAD

- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### 2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## NORMA 30ª

### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

#### 1. São direitos da Instituição:



## Regulamento Interno – SAD

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, 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:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;



- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

## **NORMA 31<sup>a</sup>**

### **DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

#### 1. São direitos dos colaboradores:

- a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) A não discriminação da sua retribuição (excepto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o sector), bem como à não descida de categoria profissional.

#### 2. São deveres dos colaboradores:

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificulte a reputação e eficácia da instituição;
- c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor(a) técnico(a);
- e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceito que conduzam a qualquer tipo de discriminações;



f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

g) Usar convenientemente o seus bens que lhes facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal;

h) Informar os seus superiores acerca do impacto das medidas adoptadas, e informar os serviços administrativos sempre que se verifiquem alterações de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e nº de pessoas na sua dependência;

g) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

### **NORMA 32ª**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

### **NORMA 33ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.



**NORMA 34ª**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

- a) A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
- b) O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias não interpolados;
- c) Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 8 dias de antecedência.

**NORMA 35ª**

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

- a) Por desistência, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
- b) Por morte.

**NORMA 36ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

**NORMA 37ª**

**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;



## Regulamento Interno – SAD

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.



## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 38ª**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será exibido o Regulamento Interno ao utente, representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 39ª**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

#### **NORMA 40ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento, cuja tabela de comparticipações foi alterada e aprovada em reunião de Direção realizada em **2 de março de 2020**, entra em vigor na mesma data.

O Presidente da Direção

---

(Joaquim Augusto Pinto Correia)

