



Centro Social e Paroquial
de **São Miguel de Acha**

Regulamento Interno

Serviço de Apoio

Domiciliário



ÍNDICE

	PÁGINAS
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª -LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3ª -DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
NORMA 4ª -CUIDADOS E SERVIÇOS	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	6
NORMA 5ª –CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 6ª –INSCRIÇÃO	7
NORMA 7ª –CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	7
NORMA 8ª –ADMISSÃO DE UTENTES	8
NORMA 9ª –ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES	8
NORMA 10ª –PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	9
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA 11ª –HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA 12ª –CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	10
NORMA 13ª –TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	12
NORMA 14ª –MONTANTE MÁXIMO E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
NORMA 15ª –PAGAMENTO DAS MENSALIDADES	14
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	14
NORMA 16ª –FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES	14
NORMA 17ª –CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL	15
NORMA 18ª –TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE	15
NORMA 19ª –HIGIENE HABITACIONAL	15
NORMA 20ª –ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO-DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE	15
NORMA 21ª –SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA	16
NORMA 22ª –ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E A EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	16
NORMA 23ª –PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	17
NORMA 24ª –APOIO PSICOSSOCIAL	17
NORMA 25ª –ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	17
NORMA 26ª –OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS	17



CAPÍTULO V – RECURSOS	18
NORMA 27ª –PESSOAL	18
NORMA 28ª –DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	18
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	18
NORMA 29ª –DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	18
NORMA 30ª –DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	19
NORMA 31ª –DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS	20
NORMA 32ª -DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL E DA FAMÍLIA	22
NORMA 33ª –DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	22
NORMA 34ª –CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	22
NORMA 35ª –INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	23
NORMA 36ª –CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	23
NORMA 37ª –LIVRO DE RECLAMAÇÕES	23
NORMA 38ª –LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	23
CAPÍTULO VII – DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO	24
NORMA 39ª -O VOLUNTÁRIO	24
NORMA 40ª -DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO	24
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	25
NORMA 41ª –ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	
NORMA 42ª –INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	25
NORMA 43ª –ENTRADA EM VIGOR	



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S. MIGUEL DE ACHA, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 27/09/1991, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO, que se rege 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 famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou limitação, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária sendo-lhe aplicável o estipulado no(a):

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março com as alterações do Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, que define critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS, I.P. e as IPSS.
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1.São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias 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 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, que sejam 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 gerar 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 contato 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 indivíduo;
- j)promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- 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;
- 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) serviço de teleassistência.

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

- a) acompanhamento a consultas, assim como 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 a prestação de cuidados aos utentes.

3.Os cuidados e serviços são prestados todos os dias da semana.

4.A prestação de apoio nas refeições referida na alínea a) do n.º 1 fica condicionada à inexistência de apoio familiar que a assegure e à disponibilidade de recursos humanos na Instituição.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO a verificação das condições enquadradas nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.



NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos 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, cabendo-lhe fazer prova das declarações ali prestadas, nomeadamente com a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) bilhete de identidade, cartão do cidadão ou passaporte 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 atualizado (ou declaração que o comprove) e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, nomeadamente que não sofre de doença impeditiva de frequentar a resposta social.

f) comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;

g) declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de concretizar a admissão.

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete da Direção Técnica.

4. Se necessários, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

5. 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 PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;

b) a ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;

c) o risco de isolamento social;

d) cuidados exigidos pela situação de dependência;



- e) situação de emergência social;
- f) idade do utente;
- g) ser utente de outra resposta social da Instituição;
- h) a data de inscrição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO DE UTENTES

1. O pedido de admissão, após registo, será analisado pela Diretora Técnica do Centro a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, que será acompanhada por um relatório social que tenha em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento, podendo, previamente, realizar uma visita domiciliária.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez dias.
4. Após a decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual que permita o estudo e o diagnóstico da situação do utente, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera de acordo com os critérios da Norma 7ª sendo o respetivo processo arquivado em pasta própria, e tal facto comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal através de contato pessoal, telefónico, correio eletrónico ou por carta.
8. A direção fixará os critérios percentuais a utilizar no preenchimento das prioridades definidas na Norma 7ª.
9. Serão excluídos da lista de espera os candidatos que estejam incontactáveis, ou respetivos familiares, durante mais de 8 dias.
10. Quando o candidato se encontrar numa resposta social de SAD de uma outra instituição, será colocado em último lugar da Lista de Espera.



NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1.O Acolhimento dos novos utentes 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)explicação ao utente e familiares 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, proceder-se-á a uma reavaliação do programa de acolhimento inicial, em que se identifiquem as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, podendo estabelecer-se, se oportuno, novos objetivos de intervenção.

3.Se a inadaptação persistir, o contrato pode ser rescindido por decisão da instituição ou do utente.

4.A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais utentes.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1.Do processo individual do utente consta:

- a)identificação (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão) e contato do utente;
- b)identificação (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão) e contacto do familiar ou representante legal;
- c)cartão de Beneficiário Segurança Social e do Serviço Nacional de Saúde bem como identificação e contato do médico assistente/família;



- d) data de início da prestação dos serviços;
 - 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 REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, nos seguintes períodos diários:

- a) Na época de inverno, o primeiro período tem início às 8H00 e termina às 13H00, e o segundo período tem início às 16H e termina às 19H00.
- b) Na época de verão, o primeiro período tem início às 8H00 e termina às 13H00, e o segundo período tem início às 17H00 e termina às 20H00.

NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas



N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, 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. Considera-se que se mantém a situação referida no número anterior nos casos em que se verifique a deslocação ou ausência do titular ou de algum dos membros do agregado familiar por período igual ou inferior a 30 dias, e, ainda, por período superior, quando a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

4. Para efeitos de determinação do rendimento *per capita* 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 resultarem rendas ou sempre 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.

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).

5. É excluído da alínea f) do número anterior o 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.

6. Para efeito da determinação do montante de rendimento relevante 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 e permanente

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) participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

7. O somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 6 a considerar, não pode ser superior ao valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real das despesas.

8. A prova dos rendimentos do agregado familiar, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório idóneo.

9. Sempre que subsistam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou se constate a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.



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

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1.O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:

Tipologia de Serviços	Percentagem sobre o valor do Rendimento Per Capita
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	10%
Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	5%
Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica	45%
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente	5%
Valor Total	65,00%

2. O Centro pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:

Tipologia de Serviços	Valor fixo mensal por serviço
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes	P.V.P*
Apoio psicossocial	P.V.P*
Cuidados de imagem	P.V.P*
Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio	P.V.P*
Realização de atividades ocupacionais	P.V.P*
Serviço de Teleassistência	P.V.P*
Serviço Noturno	75€/mês
Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	2,5%

*Preço do prestador do serviço



NORMA 14ª

MONTANTE MÁXIMO E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1.A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior nesta resposta social, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram essa resposta social nesse ano.
- 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.A comparticipação familiar dos utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação com a segurança social, será de igual valor ao custo médio real do utente, calculado nos termos do nº 1 da presente Norma, sendo recalculada logo que esteja abrangido por qualquer acordo.
- 4.Para efeitos da determinação da atualização da comparticipação familiar a que respeita a presente Norma, o utente, ou respetivo responsável familiar, fica obrigado à apresentação da declaração de IRS ou de rendimentos do ano anterior até 31 de julho de cada ano.
- 5.Na falta de cumprimento da obrigação prevista no número anterior é aplicável a disposição prevista no nº 9 da Norma 12ª.
- 6.O montante das atualizações resultantes da aplicação da presente Norma é devido a partir de 1 de agosto seguinte.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1.O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia oito do mês a que respeita, no escritório da Instituição, ou mediante transferência bancária.
- 2.O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior ao da sua realização.
- 3.Perante a ausência de pagamento por período superior a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as importâncias em dívida, após ser realizada uma análise individual do caso.



CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1.O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das duas principais refeições diárias.

2.A ementa semanal será elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, e afixada em local visível e adequado, na Instituição.

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

NORMA 17ª 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 diariamente, preferencialmente no período da manhã.

2.Sempre que se verifique ser necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo, todavia, considerado como mais um serviço.

NORMA 18ª TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1.As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2.A roupa da semana para tratamento é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente, e corresponde a um serviço diário.

NORMA 19ª 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 seu uso exclusivo.

2.O serviço de higiene habitacional é efetuado consoante o contrato de serviço celebrado.



3. Tratando-se de um casal, em que um dos elementos não é utente da Instituição, haverá um acréscimo de 5% em virtude da sobrecarga do serviço de limpeza no espaço utilizado pelo casal.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO - 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 Diretora Técnica que, através dos colaboradores, comunica aos utentes do SAD a organização de atividades nas quais eles podem ser incluídos.

2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos utentes.

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes para a respetiva participação nos passeios ou deslocações em grupo, quando estes, por razões psíquicas, não estejam capacitados para o fazer.

4. Nos 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, podendo o transporte do e para o domicílio ficar a cargo da Instituição se isso se justificar.

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. As aquisições de bens são pagas diretamente pelo utente, a favor de quem é emitido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

1. Quando pedido pelo utente, o Centro Social poderá requisitar o Serviço de Teleassistência, estando aquele sujeito ao respetivo pagamento constante da Tabela de comparticipações na Norma 13ª.

2. O contato telefónico da Instituição ou da colaboradora de referência do utente só devem constar na Ficha de Inscrição da Teleassistência quando o utente não tiver familiares a residir na freguesia.

3. No caso descrito na alínea anterior, o utente e/ou familiar tem de facultar a chave da sua residência à colaboradora de referência para que esta, em caso de urgência, possa



prestar a devida ajuda, quando solicitada fora do horário de funcionamento da Instituição.

NORMA 22^a

ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E 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.
- 3.As despesas de acompanhamento decorrentes de pretensão do utente no sentido de consultar o seu médico de família ou outros, ou recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, são da sua inteira responsabilidade ou seus familiares.
- 4.O preço do custo do serviço de acompanhamento e transporte será calculado em função do número de horas despendidas e do número de quilómetros percorridos segundo a Tabela de preços aprovada em reunião de Direção em vigor na data da prestação dos serviços.
- 5.Em caso de urgência, recorrer-se-á aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), mas a Instituição informará de imediato o familiar para que este, tão rápido quanto possível, assuma o controlo da situação que é da sua inteira responsabilidade.

NORMA 23^a

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Em situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), embora esse tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, a instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, competindo ao utente suportar o valor integral do respetivo custo.

NORMA 24^a

APOIO PSICOSSOCIAL

O apoio psicossocial é prestado pela Diretora Técnica e, quando a mesma entender necessário, reencaminha o utente para as entidades competentes.



NORMA 25ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

- 1.A administração da medicação será sempre administrada ao utente dentro do horário de funcionamento referido na Norma 11ª.
- 2.O SAD assegurará que a medicação seja tomada de acordo com as respetivas prescrições médicas não se responsabilizando nos períodos de noite, competindo essa responsabilidade aos familiares.
- 3.Os medicamentos e as fraldas não estão contemplados na comparticipação mensal.

NORMA 26ª

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

- 1.O SAD dispõe do Serviço Noturno que consiste em deitar os utentes, fazer-lhe uma breve higiene pessoal, muda de fralda e apoio na medicação ao deitar.
2. Pela prestação deste serviço, que é requerido pelo utente e/ou familiar, é devido um montante adicional de acordo com o constante da Tabela de comparticipações na Norma 13ª.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 27ª PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível na instituição, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 28ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

- 1.A Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na instituição e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
- 2.O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a) nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado ou pela Direção.



CAPÍTULO VI 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 da vida 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 regulamentos 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 atividades, 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;
- j) apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) a 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 AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 atividades 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:

- a) ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) a 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;
- 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) suspender os serviços, 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 adequadas 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 utentes.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS

1. São direitos dos funcionários afetos ao Centro Social Paroquial:

- a) serem tratados com respeito e dignidade;
- b) os consignados no seu contrato de trabalho;
- c) frequentar ações de formação adequadas;
- d) receber atempadamente a remuneração acordada.

2. São deveres dos funcionários afetos ao Centro Social Paroquial:

- a) comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b) adotar uma conduta responsável e discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar dos utentes;
- d) levar à prática uma ação isenta no tratamento dos utentes, atuando sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- e) em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- f) ter sempre em conta que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- g) nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- h) aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício, velando pela boa conservação de bens, equipamentos e instrumentos de trabalho, não podendo utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em



proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

j) zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

l) cumprir as ordens recebidas e as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis;

m) informar os seus superiores sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

n) guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização.

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL E DA FAMÍLIA

1. São direitos do representante legal e da família:

- a) ser ouvido nas decisões que dizem respeito ao utente seu familiar;
- b) participar nas festas familiares sempre que possível;
- c) a garantia de privacidade de todos os elementos e dados sobre o seu familiar;
- d) ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) apresentar reclamações ou sugestões.

2. São deveres do representante legal e da família:

- a) cooperar com a Instituição na procura do bem-estar do utente;
- b) visitar o utente com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
- c) acompanhar o seu familiar, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
- d) colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração do aniversário do utente;
- e) tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e Direção;
- f) proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
- g) respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno.



NORMA 33^a

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.Será elaborada no ato uma lista dos bens entregues, que será assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe, a qual será arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 34^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1.O contrato de prestação de serviços onde constem os direitos e obrigações das partes. é celebrado, por escrito, com o utente ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal.
- 2.Um exemplar do contrato será entregue ao utente, familiar ou representante legal, e o outro arquivado no respetivo processo individual.
- 3.Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 35^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

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

NORMA 36^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1.A cessação da prestação de serviços pode verificar-se mediante denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização do utente noutra entidade ou por morte deste.
- 2.Em caso de denúncia do contrato de prestação de serviços, o utente fica obrigado a informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.



NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 38ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

NORMA 39ª

O VOLUNTÁRIO

1- Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.

2- A qualidade de voluntário não pode, de qualquer forma, decorrer de relação de trabalho subordinado ou autónomo ou de qualquer relação de conteúdo patrimonial com a organização promotora, sem prejuízo de regimes especiais constantes da lei.

NORMA 40ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1-São Direitos do Voluntário:

- a)dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- b)exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- c)receber uma declaração com a descrição da natureza e duração do trabalho voluntário que realizar;
- d)A qualidade de voluntário é compatível com a de associado, de membro dos corpos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual exerce o voluntariado.



2- São Deveres do Voluntário:

- e) observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam, assim como, as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- f) zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- g) colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- h) não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e previa autorização desta.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 41ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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 introduzidas ao presente Regulamento serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou ao 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 com essas alterações.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 42ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção que deve ter em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



NORMA 43^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 01 de janeiro 2023

Aprovado na Reunião de Direção de 10 de novembro de 2022

A Direção:

(PRESIDENTE: Pe. Martinho Lopes Mendonça)

(VICE PRESIDENTE: Alberto Umbelino Gonçalves)

(TESOUREIRO: José Ramos Alexandre)

(1º SECRETÁRIO: Filipe Manuel Esteves de Carvalho)