

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

O **Centro Social Paroquial de Fragoso** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Braga, em 1 de setembro de 1995 com revisão a novembro de 2004, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º119/83 de 25 de fevereiro (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS; e pela lei nº 76/2015, de 28 de julho) e que aprova os estatutos das IPSS, a portaria nº196-A/2015 de 1 de julho (com as alterações introduzidas pela portaria nº 296/2016 de 28 de novembro e pela portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho) – define os critérios, regras e formas em que assenta o atual modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS I. P. e as IPSS ou instituições legalmente equiparadas, Decreto-lei nº64/2007, de 14 de Março (com as alterações introduzidas pelo decreto-lei nº 99/2011, de 28 de setembro e pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março) - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional

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

## NORMA III

### 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 residências;
  - 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 auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover 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 integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

### **NORMA IV**

#### **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 de roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Apoio Psicossocial

f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, 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) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- b) Realizações de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- c) Assistência Medicamentosa;
- d) Cedências de ajudas técnicas;
- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores para a prestação de cuidados aos utentes;
- f) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

**3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.**

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA V**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma III.
2. Só após despacho da Coordenação/Direção e, mediante inscrição, será elaborado o processo de admissão.
3. A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo Responsável do Serviço/Direção Técnica.
4. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

## NORMA VI INSCRIÇÃO

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

- a) Número do cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Número do cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Número do cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Número do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente do cliente;
- f) **Comprovativos dos rendimentos anuais do cliente e do agregado familiar**, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do 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;
- h) Caderneta predial atualizada e/ou certidão de teor matricial emitida pelos serviços de finanças (se aplicável);
- i) Fotocópia da declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou fotocópia do último recibo de renda;

2. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Coordenadora do SAD;

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.
5. **Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações** de rendimento, e após a realização de diligências que se considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da **comparticipação familiar máxima**.
6. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, é determinado a fixação da comparticipação familiar máxima.

Os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues aquando do preenchimento da Ficha de Inscrição.

7. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela.

## NORMA VII CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Situação economicamente desfavorecida;
  - b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
  - c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

## NORMA VIII

### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Coordenadora Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. São competentes para decidir o processo de admissão a diretora técnica e direção da instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da 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 e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta ou contacto telefónico.

## NORMA IX

### ACOLHIMENTO DE 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)** 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;  
Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - f)** 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 cliente de rescindir o contrato.

## **NORMA X**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

**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;
- 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) Cessaçã do contrato de prestação de serviços com indicaçã da data e motivo
- k) Exemplar do contrato de prestaçã de serviços;

- 2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deverá ser permanentemente atualizado.

## **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XI**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

- 1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO funciona diariamente, de segunda a sexta-feira, das 08h36 às 18h24.
- 2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO terá as seguintes interrupções:
  - 2.1 - Em feriados nacionais e municipais, dias santos e fins-de-semana.
  - 2.2 - São exceções os dias 24 de dezembro e a sexta- feira de Páscoa. Em relação à sexta-feira de Páscoa, a instituição funciona na totalidade permitindo o seu encerramento na segunda-feira de Páscoa por haver o Compasso Pascal na freguesia nesse dia.
  - 2.3 – Outras situações de força maior que forcem ao seu encerramento como obras, desinfestaçã, etc.

## NORMA XXII

### CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/012/2014, da Direção Geral da Segurança Social (DGSS) e no disposto no regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho, 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:

R = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

## 2. Agregado Familiar

2.1 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 relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 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.

2.1.1 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

### 3. Rendimentos do Agregado Familiar

3.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do **agregado familiar** (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

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

3.1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3.1.2 Consideram -se rendimentos para efeitos da alínea c) do 3.1. as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica

natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

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

3.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

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

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

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

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

3.3 Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

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

3.3.2 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 máxima;

#### **4. Despesas Fixas do Agregado Familiar**

4.1 Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas mensais fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

4.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 4.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

### **NORMA XIII**

#### **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:

Nº de serviços	Dias úteis
2	40%
3	50%
4	60%
5	75%

## NORMA XIV

### Montante, Revisão e Redução da Participação Familiar

#### 1. Montante Máximo da Participação Familiar

1.1 A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

1.2 O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

1.2.1 Tratando -se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

#### 2. Redução da Participação Familiar

2.1 Há lugar a uma redução de 10 % na participação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

### **3. Revisão da Participação Familiar**

3.1 As participações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

3.2 Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva participação.

## **NORMA XV**

### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que se respeita, no Centro Social e Paroquial de Fragoso;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. 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 realizado uma análise individual do caso.

## **CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA XVI**

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

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. 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 XVII**

#### **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 necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básico, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

### **NORMA XVIII**

#### **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 pela pessoa prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

### **NORMA XIX**

#### **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 XX**

### **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 do Coordenador, 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 funcionárias 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 XXI**

### **ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO AOS 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. Caso o utente pretenda o serviço de acompanhamento a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico, pode solicitar, sendo-lhe facultado previamente os custos associados. Este serviço estará sujeito á disponibilidade da equipa.
4. Em caso de urgência, a Instituição comunica de imediato à pessoa responsável que deverá acompanhar o utente aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) podendo, caso a gravidade da situação o justifique, acionar, de imediato, os serviços de emergência 112.

### **NORMA XXII**

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

1. A equipa poderá realizar pequenas reparações/modificações no domicílio do utente, no sentido do seu bem-estar, sendo os custos inerentes à referida reparação da responsabilidade do utente.

### **NORMA XXIII**

#### **APOIO PSICOSSOCIAL**

1. Apoio psicossocial tanto através de visitas domiciliárias e atendimentos de monitorização, como através de atendimentos para “mediação familiar”, sendo estes últimos primordiais para a sensibilização dos familiares e cuidadores dos utentes promovendo, desta forma, uma maior autonomia dos mesmos.

### **NORMA XXIV**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários, se necessário.

## **CAPÍTULO V - RECURSOS**

### **NORMA XXV**

#### **PESSOAL**

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

### **NORMA XXVI**

#### **DIREÇÃO/ COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/ Coordenação Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Direção/Coordenadora Técnica é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um profissional competente da instituição.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXVII**

#### **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 regulamentos vigentes;

- e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) 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;
- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### **São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 em sugestões para melhoria do serviço;
- 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA XXVIII**

#### **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 cliente 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.

## **São deveres da Instituição:**

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

## **NORMA XXIX**

### **Direito dos (as) colaboradores (as):**

#### **Os colaboradores tem os seguintes direitos:**

- a) Consignados da legislação em vigor;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.

## NORMA XXX

### Deveres dos (as) colaboradores (as):

#### Os colaboradores tem os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da direção;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da direção, os companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- e) Guardar lealdade à instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e funcionários.
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionadas com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a segurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da instituição com o verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
- l) Tratar os responsáveis, utentes e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitido insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.

## **NORMA XXXI**

### **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 XXXII**

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

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

## **NORMA XXXIII**

### **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 vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

## **NORMA XXXIV**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPÚTAVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;



2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXV**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

### **NORMA XXXVI**

#### **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;

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

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXVII**

#### **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 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 entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXXVIII**

### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

## **NORMA XXXIX**

### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 2 de agosto de 2019.

Aprovado em reunião de Direção efetuada em Fragoso

Aos dois do mês de agosto de 2019.

---

---

---

---



## Regulamento Interno - SAD

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FRAGOSO

.....

O .....utente/familiar responsável do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo quaisquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., .....de.....de 20.....

.....

(Assinatura do utente/familiar responsável)