



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Apoio à 3.<sup>a</sup> Idade da Cabeça (CATIC) designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, de 29-01-2001 revisto em 29-08-2008, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. 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 outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
  - a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
  - b) Despacho Normativo n.º 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 n.º38/2013, 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 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;
  - 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 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,



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 clientes 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 clientes, sendo este 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 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 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 contatos sociais e potenciar a integração social;

## NORMA IV CUIDADOS E SERVIÇOS

### 1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

- a) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - d) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - e) Serviço de teleassistência;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- a) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
  - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - c) Cedência de ajudas técnicas;
  - d) Apoio psicossocial;
  - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
3. Outros serviços, quando acordados com o cliente e registados em contrato de prestação de serviços.
4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana. e em caso de urgência temos um serviço 24h todos os dias da semana acionado por telemóvel.

### CAPÍTULO II

#### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

##### NORMA V

##### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:
2. Pessoas ou famílias que se enquadrem nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III;
3. Impossibilidade ou inexistência de retaguarda familiar para satisfazer as necessidades apontadas no n.º 1 da NORMA III;
4. Ser natural ou residente na área geográfica definida nos Estatutos do CATIC.

##### NORMA VI

##### INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal. quando necessário;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar admissão;
  - i) A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na instituição.
2. Caso não sejam entregues todos os documentos descritos no número 1 da presente Norma, os candidatos dispõem de 30 dias consecutivos para entregarem os documentos em falta, sob pena de serem anulada a sua inscrição;
  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 VII

#### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Sempre que a reposta de Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição não permita a admissão do total de idosos candidatos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade na seleção dos clientes:

<b>Crítérios</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Pontuação</b>
Frequência de outros elementos do Agregado Familiar no estabelecimento	0.10	Elemento do Agregado a frequentar: 10; Sem elementos do Agregado a frequentar: 0;
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	0.15	Inexistência de retaguarda familiar: 15; Existência de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5; Existência de retaguarda familiar: 0;
Situação de dependência	0.15	Dependência elevada: 15; Dependência ligeira: 5;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

		Autónomo: 0;
A vulnerabilidade económico-social	0.10	Rendimentos inferiores a 300 euros mensais: 10; Recursos económicos entre 300 e 600 euros mensais: 5; Rendimentos mensais superiores a 600 euros mensais: 0;
Desajustamento e/ou conflito familiar grave	0.10	Sim: 10; Não: 0;
Risco de isolamento social	0.10	Vive isolado, ou com conjuge mas que não ajuda na satisfação das necessidades: 10; Recebe visitas e /tem acompanhamento esporádico de familiares: 5; Vive acompanhado permanentemente: 0;
Situação encaminhada por outros serviços	0.10	Situação encaminhada: 10; Situação não encaminhada: 0;
Ser Sócio do CATIC	0.10	Sócio do CATIC: 10; Não Sócio do CATIC: 0.
Outros definidos pela Direção da Instituição	0.10	Outras circunstanciais ponderadas: 10; Sem outros critérios ponderados: 0;

2. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

### NORMA VIII

#### ADMISSÃO

- 1) Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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) É competente para decidir o processo de admissão a Direção/Direção Técnica;
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês corrente, a partir da data do compromisso assumido;
- 7) Os clientes 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 cliente ou seu representante legal, através de chamada telefónica ou carta.

### NORMA IX

#### ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- 1 - Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- 2 - Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- 3- 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, contida no presente Regulamento;
- 4 -Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- 5 - Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- 6 - Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- 7 - 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;
- 8 - Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores 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.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### 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) 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 Direcção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### NORMA XI

#### LISTA DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vagas, será comunicado ao utente ou seu responsável da existência da lista de candidatos e a posição que ocupa. Assim que se verifique a possibilidade de admissão na resposta, o utente/responsável será contactado telefonicamente ou por escrito dessa possibilidade, caso ainda mantenha o interesse;
2. Semestralmente, o utente/responsável pela inscrição será informado telefonicamente ou por escrito do posicionamento na lista de candidatos, e questionado se ainda mantém o interesse.
3. Os critérios para exclusão do processo de lista de espera são os seguintes:
  - a) Anulada a inscrição por parte do candidato/responsável;
  - b) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência na resposta social;
  - c) Em situações de existência de vaga, o candidato/responsável não aceita integrar a resposta social;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- d) Falecimento do candidato;
- e) Nas situações em que o candidato/responsável não atenda o contacto telefónico da Instituição, quer para actualização da lista de espera, quer para possível ingresso na resposta, será excluído da lista de espera; o contacto ao candidato/responsável será efectuado 2 vezes ao dia, durante uma semana.

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA XII

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sexta das 8:00h às 18:00h e ao Sábado e Domingo das 8:00h às 13:00h.

#### NORMA XIII

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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:

Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;





## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 dez. 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 Retribuição Mínima Mensal Garantida (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);



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - Comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativo a ascendentes e outros familiares.

### NORMA XIV

#### 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:

Serviços	Mínimo	Máximo
Alimentação	20% (6)	30% (7)
Higiene Pessoal	7,5% (2horas)	20%(até 7 horas)
Higiene Habitacional	5% (2 horas)	7,5% (3 horas)
Tratamento de Roupas	5% (1*)	7,5% (2*)
Outros	2,5% (1)	10% (até 5)
	40%	75%

- Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar: É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).



#### NORMA XV

### 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. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares podem ser 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 XVI

### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, no domicílio ou na Instituição;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período 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 realizada uma análise individual do caso.

### CAPÍTULO IV

#### NORMA XVII

### DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

- a) Apoio médico quinzenal;
- b) Apoio de fisioterapia semanal,
- c) Controle e monitorização da tensão arterial, diabetes e colesterol.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### NORMA XVIII

#### 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 XVIII

#### 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 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 XIX

#### 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 e corresponde a um serviço diário.

### NORMA XX

#### 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.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### NORMA XXI

#### **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 de direcção, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, 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 colaboradores da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades 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 XXII

#### **SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.**

Sempre que necessário é assegurado o serviço de teleassistência, contratualizando o serviço entre o utente e a linha telefónica existente.

### NORMA XXII

#### **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; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);



**NORMA XXIII**

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

Sempre que necessário alguma reparação ou modificação no domicílio é efectuado pelas colaboradoras ou contactando com as empresas que efectuam a reparação.

**NORMA XXIV**

**CEDÊNCIA/AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

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 XXV**

**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 de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

**NORMA XXVI**

**OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

Realização de atividades de motricidade com pedaleiras, jogos e utensílios para estimulação da memória e da motricidade fina, bolas anti stress que usam com os utentes do SAD. (Exercícios efectuados pela Fisioterapeuta).

**NORMA XXVII**

**CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DE CHAVE**

1. Sempre que seja necessário o idoso entregar as chaves do seu domicílio ao SAD, a Instituição só o deve aceitar mediante a entrega de uma Declaração de Compromisso para a Utilização de Chaves, em que é autorizado pelo cliente/ou responsável o uso da chave e a sua boa utilização, sendo este devidamente assinado pelo cliente/ou responsável e pela equipa do SAD.
2. O acesso à chave do domicílio do cliente apenas é concedido aos colaboradores da equipa de SAD que formalizaram a Declaração de Compromisso para a Utilização de Chaves, bem como são estes os responsáveis pela guarda da chave e a sua boa utilização;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

3. De esclarecer que o serviço atribui um número a cada chave, não a identificando com o nome nem morada do cliente, enquanto estratégia de prevenção de situações de risco em caso de extravio.

### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

#### **NORMA XVIII**

#### **QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SAD 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 XIX**

#### **DIRECÇÃO TÉCNICA**

1. A Direcção Técnica do SAD 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;

;

### **CAPÍTULO VI**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXX**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTE**

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;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 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;
- 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 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 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 SAD, 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 XXXI

### 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) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;





## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 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 XXXII

#### 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.
3. No caso de saída da Instituição serão restituídos os bens mediante termo de entrega que sejam sua pertença;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### **NORMA XXXIII**

#### **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 XXXIV**

#### **CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:
  - a. Caducidade;
  - b. Revogação por acordo;
  - c. Resolução por iniciativa de qualquer das partes;
2. O contrato de prestação de serviços caduca verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência ou com o falecimento do cliente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o cliente se ausente do SAD por elevado período de tempo;
3. Podem as partes revogar o contrato de prestação de serviços quando claramente o acordem, sendo que o acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
4. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante a comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias, por iniciativa do primeiro, segundo ou do terceiro outorgante.
5. Em caso de incumprimento do aviso prévio mencionado no número anterior por parte do cliente ou seu responsável, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente ao número de meses que faltam para o término do contrato.

### **NORMA XXXV**

#### **RESCISÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorram circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

consignada no contrato e nas normas constantes neste Regulamento Interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 dias a contar da mesma.

2. Considera-se, nomeadamente, justa causa de rescisão do contrato a verificação, por parte do segundo outorgante, de que o primeiro outorgante não assegura a prestação contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no presente clausulado.

### NORMA XXXVI

#### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

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

### NORMA XXXVII

#### CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL 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; 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.
- 2) À Direcção reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os clientes, 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 á eficaz prestação dos mesmos, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- 3) A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direcção, sob proposta da Direcção Técnica, após prévia audição do cliente e respectivo responsável, e se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 dias a contar da mesma, devendo-lhes ser notificada a decisão por escrito; Salvo expressa indicação de qualquer outra data a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente ou seu responsável;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 4) Perante a falta reiterada de pagamento da mensalidade dentro do prazo estabelecido ou ausências de pagamento superiores a sessenta dias, poderá a Instituição suspender a prestação de serviços ao cliente até se verificar a regularização das suas mensalidades ou proceder à rescisão do contrato de prestação de serviços, uma vez que esta situação constitui justa causa de rescisão contratual e poderá determinar a saída do cliente da resposta social, depois de realizada uma avaliação individual dos casos.

### XXXVIII

#### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

### NORMA XXXIX

#### 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 Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

### CAPÍTULO VII

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA XL

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



**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**NORMA XLI  
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 XLII  
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 20 de Abril de 2015.

**A Direcção**

---

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

O \_\_\_\_\_ utente (\*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

----- Assinatura do utente) ou representante