



CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social de Paramos designado por CSP, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, em 01/07/2002, para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e 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 atividades 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 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do 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 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. Cuidados de imagem;
 - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 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. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos 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 podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a. O utente manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por familiar ou representante que assuma a responsabilidade pela admissão do utente;
 - b. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da Norma 3ª

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade 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 do Serviço Nacional de Saúde (cartão de utente) ou de outro subsistema de saúde;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f. Lista da medicação crónica com indicação da posologia;



- g. Recibos comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar relativo ao mês anterior à data de candidatura e a última declaração de IRS e respetivos anexos;
 - h. Documento comprovativo da(s) pensão(ões);
 - i. Recibo da renda de casa ou da prestação do crédito de habitação;
 - j. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
3. A ficha de candidatura, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do edifício do “Lar de S. José”.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 5. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.

NORMA 7ª **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados necessários;
- b. Ser natural e/ou residente no concelho de Espinho, ou zonas limítrofes;
- c. Ter elementos de referência a frequentar respostas do CSP;
- d. O grau de dependência para a satisfação das necessidades básicas e execução das AVD's;
- e. Situação encaminhada pelos serviços de Segurança Social;
- f. Ser associado da instituição ou familiar de colaborador do CSP.

NORMA 8ª **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão sobre o processo de admissão compete à Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do indivíduo, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA 9ª **ACOLHIMENTO 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. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;



2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a. Ficha de inscrição do utente;
 - b. Contrato de prestação de serviços;
 - c. Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d. Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - g. Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - h. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - i. Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
4. O utente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona de segunda a sexta-feira, entre as 08h00 e as 13h00 e as 14h30 e as 18h30, podendo também incluir sábados, domingos e feriados entre as 8h e as 13h.
2. O horário de funcionamento está sujeito a alterações de acordo com o número de utentes e serviços prestados. As devidas alterações serão comunicadas aos utentes e seus responsáveis no prazo de 5 dias uteis.

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 (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 caráter temporário), designadamente:
- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares
5. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.



6. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados.
7. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
8. Em caso de alteração à tabela em vigor será afixada informação na Instituição, sendo a sua entrada em vigor 90 dias após a sua afixação.

NORMA 13ª **COMPARTICIPAÇÕES**

1. A participação familiar devida, é determinada em função da percentagem a aplicar pelos serviços contratualizados sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, no máximo de 75%.
2. O valor da mensalidade inclui a prestação de serviços, indispensáveis à satisfação das necessidades básicas em dias úteis e podem ser os seguintes:
 - a. Alimentação (almoço e lanche) – 25%;
 - b. Higiene pessoal – 15% (1xdia)
 - c. Higiene pessoal – 25% (2xdia)
 - d. Higiene habitacional – 10%
 - e. Tratamento de roupa – 5%
3. Aos clientes da resposta social de SAD é dada a possibilidade de frequência das atividades de animação disponíveis para os clientes de Centro de Dia, para o que deverão consultar o preçário em vigor.
4. Sendo prestados outros serviços para além dos mencionados no número 2 desta norma, à mensalidade serão acrescidos:
 - a. Pequeno-almoço – 5 %
 - b. Jantar – 5%
 - c. Transporte/Acompanhamento a consultas - segundo tabela em vigor
 - d. Refeições ao fim de semana e feriados - 10%
 - e. Higiene pessoal ao fim de semana e feriados (uma vez por dia) – 5%
5. As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação, fraldas, próteses ou ajudas técnicas, não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis.
6. Para requisição de outros serviços, aqui não especificados, deverá ser consultado o preçário afixado.

NORMA 14ª **MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A participação 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 redução na mensalidade, quando a prestação de serviços for interrompida por um período de ausência, devidamente fundamentado:
 - a. De 10 a 15 dias de prestação de serviços – 25%
 - b. Mais de 16 dias de prestação de serviços – 50%
3. Aplicar-se-ão os mesmos descontos do nº 1 aos serviços de transporte.
4. Para beneficiar destes descontos, as faltas terão de ser seguidas e comunicadas aos serviços administrativos ou Diretora Técnica da Instituição, sendo para tal contabilizados apenas os dias em que os serviços seriam devidos.
5. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**



1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao final do mês a que diz respeito, na Secretaria da Instituição ou preferencialmente por transferência bancária, sob pena de ser aplicado um acréscimo nos seguintes termos:
 - a. de 10,00€ se pago até ao final do mês seguinte;
 - b. de 20,00€ se pago até final de 60 dias;
2. 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.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, junto com a mensalidade do mês seguinte à sua realização/participação.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

CONFECÇÃO, TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário pode contemplar as seguintes refeições diárias aos seus utentes:
 - a. Pequeno-Almoço
 - b. Almoço
 - c. Lanche
 - d. Jantar
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Existe um plano alimentar para cada um dos utentes, elaborado pela nutricionista da Instituição.
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte, distribuição e apoio nas refeições. É constituída por refeição(ões) completa(s) de acordo com a situação clínica do utente e contrato efetuado. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia entre as 11h30m e as 13h.

NORMA 17ª

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada sempre que se verifique necessário, e entregue no domicílio do utente no prazo de uma semana, pelo pessoal prestador de serviços.

NORMA 18ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal 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, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza 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 20ª



AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE PRIMEIRA NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª ASSISTÊNCIA NA SAÚDE

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o transporte e/ou acompanhamento a consultas médicas, exames, aquisição de medicação ou fraldas a Instituição assegura o serviço. As despesas com estes serviços são da responsabilidade do utente, família ou do seu representante (consoante tabela em vigor), não sendo assumidas pela Instituição.
2. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o acompanhamento da situação e do próprio utente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante.

NORMA 22ª ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A administração de medicação ao utente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
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 a voluntários, se necessário. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente, família ou responsável, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do utente.
3. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente, família ou responsável, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do utente.

NORMA 23ª OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Ao nível das atividades de animação e de motricidade:
 - a. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da animadora sociocultural, que comunica, através das colaboradoras a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
 - b. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
 - c. 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;
 - d. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
2. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio:
 - a. A situação será analisada e/ou solucionada por pessoal da Instituição, de acordo com o utente e/ou familiares;
 - b. No caso da situação requerer a intervenção de pessoal especializado, a instituição poderá servir de intermediário para a contratação dos serviços, mas os encargos serão suportados pelo utente e/ou familiares.
3. Ao nível da cedência de ajudas técnicas:



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 ajudas.

CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS

NORMA 24ª PESSOAL

1. 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 25ª DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção 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 Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Animadora Sociocultural.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª DIREITOS DOS UTENTES

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. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.



NORMA 27^a
DEVERES DOS UTENTES

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 e contratualizado;
- b. Tratar com respeito e dignidade as funcionárias 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. 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. Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social.

NORMA 28^a
DIREITOS 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 co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:
 - a. Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b. Frequentar ações de formação adequadas;
 - c. Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA 29^a
DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. 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.



2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:
 - a. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c. No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e. Considerar 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;
 - f. 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;
 - g. Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
 - 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. Não devem 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. Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem 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;
 - k. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
 - l. 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.

NORMA 30ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A integração na resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração do contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar o contrato de prestação de serviços, sendo do mesmo entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31ª

JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. O CSP reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção, sobre proposta da Diretora técnica, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.



NORMA 32ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO UTENTE

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal comunicação o pagamento da mensalidade do mês imediato;

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. O CSP 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.

CAPÍTULO VII

GESTÃO DE OCORRÊNCIAS/ RECLAMAÇÕES

NORMA 34ª

PROCESSO DE OCORRÊNCIAS/SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

1. Toda e qualquer ocorrência/sugestão/reclamação que o utente e/ou familiar julgue conveniente reportar, deverá fazê-lo junto da Diretora Técnica, preenchendo o impresso “Nota de Ocorrência” disponibilizado na secretaria da Instituição, que receberá e registará o mesmo e o encaminhará para a Diretora de Serviços, e esta por sua vez para a Direção. Este impresso poderá ser remetido diretamente por correio eletrónico para a Diretora de Serviços, para o endereço helenamartins@centrosocialparamos.org.
2. O utente e/ou familiar será informado, por escrito, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da “nota de ocorrência”, que a mesma foi recebida e registada e está a ser analisada.
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o utente e/ou familiar será informado por escrito, sobre a decisão tomada em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.

NORMA 35ª

AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A responsável pela avaliação da eficácia do tratamento das reclamações é a Diretora de Serviços.

NORMA 36ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou na sua ausência na secretaria, sempre que desejado.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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.



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

NORMA 38ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

São considerados dias feriados os nacionais, assim como a terça-feira de Carnaval e o feriado Municipal (16 de Junho). Nos dias 24 e 31 de Dezembro e nos feriados, o horário de funcionamento é das 8h às 13h.

NORMA 39ª
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 40ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

São considerados dias feriados os nacionais, assim como a terça-feira de Carnaval e o feriado Municipal (16 de Junho). Funciona também em horário de feriado, das 8h às 13h, nos dias 24 e 31 de Dezembro.

NORMA 41ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações do “Lar de S. José” e é aplicável a todos os utentes no mesmo acolhido ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

O presente regulamento entra em vigor em 10.09.2015
A Direção

Nota – Entregar um exemplar ao utente e/ou familiar responsável.

.....
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

Eu _____ utente (*) do utente do Serviço de Apoio Domiciliário declaro que tomei conhecimento das normas constantes no Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de dia, não tendo qualquer dúvida e comprometo-me a cumprir ou a fazer cumprir todas as normas nele referenciadas.

Paramos, ____ de _____ de 20 ____

(Assinatura do utente)

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO****Entre:**

O “CENTRO SOCIAL DE PARAMOS”, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social com o n.º 70/85, a folhas 190 e verso, do Livro 2 das Associações de Solidariedade Social, em 05/10/1985, representada neste ato pelos, Arq. Manuel da Costa e Silva e Dr. Cristovão Rocha Santos, na qualidade de Presidente e Tesoureiro da Direção, respetivamente, adiante designado como Primeiro Outorgante, e

_____, natural de _____,
_____ (estado civil), BI/cartão do cidadão n.º _____, válido até _____,
beneficiário n.º _____, contribuinte n.º _____, residente na
_____ adiante designado por Segundo Outorgante.

_____, _____ (estado civil), portador do BI/cartão
do cidadão n.º _____ válido até _____, contribuinte n.º _____,
residente na _____, na qualidade de familiar e/ou responsável do
segundo outorgante, e adiante designado por Terceiro Outorgante,

É celebrado um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA I**Objeto do contrato**

O primeiro Outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços, no mínimo de dois, ao segundo subscritor, predominantemente no seu domicílio, no âmbito da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c) Cuidados de imagem
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente
- e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados
- f) Atividades de animação e socialização
- g) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico
- h) Atividades de motricidade
- i) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio
- j) Cedência de ajudas técnicas
- k) Apoio psicossocial
- l) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes
- m) Outros _____

Cláusula II**Direitos e deveres**

Constituem direitos e deveres do primeiro e do segundo outorgante os previstos no presente Contrato e no Regulamento Interno da resposta social a que respeita.



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

Cláusula III

Comparticipação financeira

1. Pela retribuição do serviço prestado o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de _____ €, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos, montante a atualizar no início de cada ano civil, sem prejuízo das alterações que ocorram, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
2. O terceiro outorgante é solidariamente responsável pelo pagamento referido no número anterior.
3. A participação mensal será paga até ao final do mês a que diz respeito, sendo a primeira no ato de admissão.

Cláusula IV

Pagamentos suplementares

1. No caso do primeiro outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
2. Os pagamentos suplementares serão pagos no prazo estipulado no nº 2 da cláusula III.

Cláusula V

Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
 - a) Não adaptação do utente;
 - b) Insatisfação das necessidades do utente;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

Cláusula VI

Vigência do contrato

O presente contrato tem início em ____ / ____ / ____, vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do segundo outorgante ou por ser integrado noutra resposta social da Instituição.

Cláusula VII

Disposições finais

1. O segundo e/ou terceiro outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato.
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do utente e o duplicado entregue ao segundo e/ou terceiro outorgante.

Paramos, ____ de _____ de 20 ____

O Primeiro Outorgante

O Segundo Outorgante

O Terceiro Outorgante
