



**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. Portaria n.º196-A/2015, de 1 de julho – 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 CNC;
- 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;



CENTRO SOCIAL DE PANAMÓS

- 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. Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - 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 DOS UTENTES**

#### **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.
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
  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 dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
  6. 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

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - b. Situação de carência económico (25%);
  - c. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados necessários (20%);
  - d. Ser natural e/ou residente no concelho de Espinho ou zonas limítrofes (17,5%);
  - e. Ter elementos de referência a frequentar respostas do CSP (15%);
  - f. Risco de isolamento social (12,5%);
  - g. O grau de dependência (10%);
  - h. Ser associado da instituição ou familiar de colaborador do Centro Social de Paramos.

#### NORMA 8ª

##### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica 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 10 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;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições, 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 da carta de admissibilidade/não admissibilidade ou por e-mail, ficando essa informação registada na ficha de candidatura.

#### 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;
  - g. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

### NORMA 10ª

#### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a. Ficha de candidatura sénior;
  - b. Carta de admissibilidade e carta de aprovação;
  - c. Contrato de prestação de serviços;
  - d. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – pessoa significativa (familiar, responsável legal, ou outro);
  - e. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, cópias da declaração de rendimentos, do BI/CC, etc);
  - f. Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
  - g. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  - h. Processo Individual de Saúde do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
  - i. Identificação e contactos da (s) pessoa (s) significativa (s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
  - j. Ficha de avaliação inicial;
  - k. Escalas de Avaliação;
  - l. Programa e Avaliação do Acolhimento (PAA);
  - m. Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
  - n. Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;
  - o. Registo da prestação dos serviços e participação nas atividades;
  - p. Registo das ocorrências de situações anómalas;
  - q. Registo de períodos de ausência;
  - r. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexado os documentos comprovativos;
  - s. 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 deve ser permanentemente atualizado;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

*Amor*

### CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18.00h, e aos sábados, domingos e feriados entre as 8.00h e as 13.00h.

#### 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



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

- atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do anterior. 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 ilíquido 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 comparticipações 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 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:

Resposta Social	Percentagem de rendimento per capita	
	Mínima	Máxima
Serviço de Apoio Domiciliário	55 % (de segunda a sexta-feira)	75 % (todos os dias da semana)
	- Fornecimento a apoio nas refeições – almoço e lanche - (25%) - Cuidados de higiene pessoal – 1x/dia – (15%) - Higiene Habitacional – ( 10%) - Tratamento de roupas – (5%) - Atividades de animação e socialização (0%)	- Fornecimento a apoio nas refeições – almoço e lanche - (35%) - Cuidados de higiene – 1x/dia – (20%) - Higiene Habitacional – ( 10%) - Tratamento de roupas – (10%)



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

**REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Aprovado a  
22.07.2020v1

*Handwritten signature*

	Opcional (de segunda a sexta feira)	Opcional (todos os dias da semana)
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jantar – (5%)</li><li>- Cuidados de higiene pessoal - 2x/dia – (10 %)</li><li>- Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e acompanhamento a consultas – ver preçário em vigor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jantar – quando o utente já tenha serviço de refeições todos os dias da semana - (0 %)</li></ul>

2. Aos clientes da resposta social de SAD é dada a possibilidade de frequência das atividades de animação e socialização disponíveis para os clientes de Centro de Dia, cabendo-lhes apenas o pagamento do transporte para o centro de dia;
3. 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.
4. Para requisição de outros serviços, aqui não especificados, deverá ser consultado o preçário afixado.

**NORMA 14ª**

**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, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a redução de 10% na mensalidade, em caso de ausência de 10 dias uteis seguidos, desde que se tratem de ausências previstas, devidamente justificadas e transmitidas com aviso prévio de 8 dias;
3. Aplicar-se-ão os mesmos descontos do nº 2 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. No caso de existir a pretensão de desistência da frequência do Sad, por parte do utente, a mesma deverá ser comunicada por escrito à diretora técnica com 30 dias de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
6. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA 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;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, junto com a mensalidade do mês seguinte à sua realização/participação;
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.



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

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

**NORMA 16ª  
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. 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.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode contemplar as seguintes refeições diárias aos seus utentes:
  - a. Almoço
  - b. Lanche
  - c. Jantar
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. 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.

**NORMA 17ª  
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto 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 para efeitos de cálculo da comparticipação familiar;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

**NORMA 18ª  
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são 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 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  
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, 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 ou 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 21ª**

#### **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 usufruir de eventuais cuidados de enfermagem da instituição, quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária pelo Centro de Saúde.
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 22ª**

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

1. 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 de a 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.

#### **NORMA 23ª**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Ao nível da cedência de ajudas técnicas:
  - a. 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.

#### **NORMA 24ª**

#### **APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O apoio psicossocial visa a prestação de atendimento, apoio e encaminhamento às famílias e indivíduos com dificuldades na prevenção/resolução de problemas a nível psicossocial, bem como dar informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais. Informar sobre os apoios sociais/saúde existentes na comunidade.

#### **NORMA 25ª**

#### **FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES**

1. Durante a realização dos serviços de SAD as colaboradoras articulam com os cuidadores/famílias, sensibilizando-os, informando-os e apoiando-os nos cuidados a prestar aos utentes.
2. O CSP poderá também, promover ações de formação/sensibilização dirigidas aos cuidadores/famílias.



CENTRO SOCIAL DE PANAMÓS

**NORMA 26ª**

**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 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 da responsabilidade do utente.

**NORMA 27ª**

**OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

O CSP providenciará no sentido de os utentes que o solicitem, obtenham **assistência religiosa**, qualquer que seja o credo professado.

**CAPÍTULO V  
RECURSOS**

**NORMA 28ª  
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 29ª  
DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica do Serviço de apoio domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível 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 30ª  
DIREITOS E DEVERES 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. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;



- h. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k. 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 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. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA 31ª**

**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

**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;
- 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.

**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 ativamente 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 utentes.

**NORMA 32ª**

**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.

#### **NORMA 33ª**

##### **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 do qual devem constar, expressamente, os direitos e os deveres de ambas as partes, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente, donde constem os direitos e obrigações das partes;
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 34ª**

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

#### **NORMA 35ª**

##### **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 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 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 solicitado, pelo utente e/ou familiar.

#### **NORMA 37ª**

##### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O registo de ocorrências é entregue à Diretora Técnica, por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao serviço de apoio domiciliário.

#### **CAPÍTULO VII**

##### **AValiação DOS CLIENTES E DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 38ª**

1. O plano anual de atividades e funcionamento dos serviços serão objeto de duas avaliações anuais, em novembro e em maio;
2. Os dados recolhidos serão tratados e elaborados relatórios, sendo dado conhecimento aos responsáveis pelo utente e ao utente dos resultados e das ações corretivas que se julgarem conveniente implementar;



3. Os responsáveis pelo utente e o próprio utente são ainda convidados a apresentar, em qualquer momento, sugestões de melhoria dos serviços.

**CAPÍTULO VIII**  
**GESTÃO DE OCORRÊNCIAS/ RECLAMAÇÕES**

**NORMA 39ª**

**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 assistem, 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 40ª**

**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 41ª**

**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 42ª**

**ENTRADA EM VIGOR**

1. Este Regulamento Interno foi revisto e nele introduzidas alterações, sendo que as mesmas foram aprovadas pela Direção a 22.07.2020, e dado conhecimento ao Instituto Segurança Social, cumprindo o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor, conforme determina o nº 39 C do Dec. Lei nº 33/2014 de 4 de Março. A nova versão foi ainda publicitada no site da Instituição a fim de que os interessados tenham dele conhecimento;
2. Pelo exposto no nº 1 deste artigo, o presente regulamento entra em vigor no dia 1 de Setembro de 2020.

Paramos, 20.07.2020

A Direção



DENTADO SOCIAL DE PARAMOS

REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado a  
22.07.2020v1

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 de Serviço de Apoio Domiciliário, 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