

C S P S. Lourenço	Documento
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

**Centro Social Paroquial de S. Lourenço  
Quintela de Lapaças**

**Regulamento Interno  
Serviço de Apoio Domiciliário**

Quintela de Lapaças, 04 de Maio de 2015

Aprovado por:	Data __/__/____
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1º**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Paroquial de S. Lourenço tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Bragança em 01/02/1999, para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2º**

##### **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 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 Colectivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3º**

##### **Destinatários e Objectivos**

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objectivos 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;

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

- 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 4º

### Cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Actividades 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 pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - e) Cedência de ajudas técnicas;
  - f) Apoio psicossocial;
  - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

A D.T. define as regras de acompanhamento e as condições em que o cliente se pode deslocar ao exterior, nomeadamente:

- O cliente conhece antecipadamente quem é a colaboradora que o irá acompanhar numa saída externa;
- Nunca acelerar o ritmo dos clientes com problemas de mobilidade;
- Na via pública o cliente circula sempre no interior do passeio;
- O colaborador tem que estar atento ao cansaço ou outros sintomas do cliente;
- O colaborador tem que fazer paragens, ou estabelecer períodos de descanso co o cliente, sempre que necessário;
- O cliente vai sempre acompanhado de elementos de identificação, nomeadamente, cartão de cidadão e de uma garrafa com água.  
Quando são realizados passeios ao exterior em grupo cada cliente leva um cartão com a identificação e o contacto da Instituição;
- A colaboradora está atenta ao vestuário do cliente, tendo em conta a forma como este sai para o exterior;
- Está identificado a necessidade de uso de ajudas técnicas e quais;
- Está identificado o tempo de permanência máximo no exterior.

Com vista a salvaguardar e garantir a relação de confiança entre o cliente e a Instituição a D.T. definiu regras e condições gerais de segurança que as suas colaboradoras têm que seguir na aquisição de bens e serviços para o cliente, nomeadamente:

- Todas as acções envolvendo transacções financeiras realizadas pelas colaboradoras em nome do cliente têm que ser registadas no impresso “Registo de Serviços Prestados” sustentadas por comprovativo e entregues ao cliente e/ou pessoa próxima;
- Sempre que necessário a Instituição adianta a verba financeira para a aquisição de bens e serviços, previamente autorizados e logo que possível o cliente regulariza a situação;
- Sempre que o cliente entrega dinheiro em mão à colaboradora, esta verifica-o, contando-o à sua frente;
- Sempre que a colaboradora faz uma compra em dinheiro, entrega ao cliente o talão de compra e troco, quando existe, contando-o à sua frente e se necessário referencia a quantia que o cliente lhe havia entregue;
- A colaboradora devolve sempre o dinheiro ao cliente ou à D.T. sempre que por razões de força maior não lhe seja possível realizar o serviço;
- Estão identificadas as situações em que a colaboradora recebe dinheiro recebe dinheiro directo do cliente;
- Nenhuma colaboradora pode aceitar dinheiro ou qualquer objecto de valor como gratificação.

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## **CAPÍTULO II**

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

#### **Norma 5º**

##### **Condições de admissão**

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- e) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **Norma 6º**

##### **CrITÉRIOS de prioridade na admissão**

1. São admitidas no SAD pessoas de ambos os sexos em situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pela Directora Técnica.
3. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

São critérios de priorização os seguintes critérios na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
- c) Pessoas isoladas e que necessitem de maior apoio nas actividades da sua vida diária;
- d) Em igualdade de circunstâncias têm sempre prioridade os candidatos que residem mais próximos do Centro Social Paroquial de S. Lourenço.

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## NORMA 7º

### Admissão

Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica da Instituição 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 Direcção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco dias úteis;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos (por exemplo a 1ª mensalidade);
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de um contacto telefónico.

## NORMA 8º

### Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelo procedimento “Admissão e Acolhimento” elaborado pela Instituição.
  - 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 das regras e forma de entrada e saída no domicílio, sendo que a Instituição só presta o serviço quando o utente se encontra no domicílio;
  - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual;
2. 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; procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## **NORMA 9º**

### **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 de família;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Planificação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  
3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

## **NORMA 10º**

### **Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.
3. O cliente é retirado da lista de espera sempre que este solicite a sua desistência ou em caso de óbito.

## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA 11º**

### **Horário de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário é prestado de Segunda a Domingo, feriados inclusive, das 9h00 às 17h00

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## NORMA 12º

### 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 carácter temporário), designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adoptados 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:

- Do trabalho dependente;
- 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);
- 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;
- De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- 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

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

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 actualizada, 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 acções ou rendimentos de outros activos 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 da 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.

### NORMA 13º

#### 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:

N.º de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG;

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

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

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor a Diretora Técnica altera o regulamento interno e expõe a tabela alterada no placar da comunicação externa, no prazo de cinco dias úteis.

### **NORMA 14º**

#### **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 efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado 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 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 15º**

#### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia vinte do mês a que respeita na sede da Instituição;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 16º**

##### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e apoio na refeição. A Instituição fornece a refeição principal (almoço), e suplemento.

2. O horário da distribuição da refeição está compreendido entre as 11h30 e as 12h45.

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

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.

### **NORMA 17º**

#### **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado mediante o plano de cuidados, preferencialmente no período da manhã.
2. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, mediante prescrição de um profissional de saúde, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

### **NORMA 18º**

#### **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 19º**

#### **Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

### **NORMA 20º**

#### **Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultural, 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 Directora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios/ deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do cliente.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. 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;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
9. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de Serviço Apoio Domiciliário podem sempre que necessário requerer apoio para a ida às unidades de saúde.
10. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares; na ausência destes será destacada uma colaboradora da Instituição.
11. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

#### **NORMA 21º**

#### **Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio**

As condições de realização em que as pequenas reparações/modificações no domicílio estão enunciadas no procedimento “Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana.”

#### **NORMA 22º**

#### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

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 participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA 23º**

#### **Apoio Psicossocial**

As condições do apoio psicossocial estão enunciadas no procedimento “Apoio Psicossocial.”

#### **NORMA 24º**

#### **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes**

Sempre que os familiares e cuidadores informais necessitem de formação/sensibilização para a prestação de cuidados aos utentes a Directora Técnica esclarecerá todas as dúvidas. Caso a Directora Técnica não esteja habilitada, esta encaminhará para um técnico da especialidade.

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

### **NORMA 25º**

#### **Administração da medicação prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada durante o horário de prestação de serviços.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 26º**

#### **Pessoal**

O quadro de pessoal afecto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

### **NORMA 27º**

#### **Direcção Técnica**

1. A Direcção 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direcção.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 28º**

#### **Direitos e deveres dos utentes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm os seguintes direitos:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, género ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
4. Exigir qualidade nos serviços prestados;
5. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
6. Não estar sujeito a coacção física e/ou psicológica;
7. Ter acesso ao livro de reclamações;
8. Participar nas actividades promovidas pelo Centro Social Paroquial de S. Lourenço, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
9. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis na Instituição;

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

10. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família.
11. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
12. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à Directora Técnica;

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas do SAD de acordo com o estipulado neste regulamento;
2. Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com 15 dias de antecedência quando pretender suspender temporariamente ou definitivamente a prestação dos serviços;
4. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Participar, na medida das suas possibilidades, nas actividades desenvolvidas, comparticipando eventuais custos, se tal for necessário;
6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
7. Informar a Directora Técnica sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
8. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e os Dirigentes da Instituição.

### **NORMA 29º** **Direitos e deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, 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 deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

Aprovado por:	Data ___/___/_____
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

- 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) Manter os processos dos clientes actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

### **NORMA 30º**

#### **Depósito e guarda dos bens do utente**

A Instituição não procede ao depósito e guarda de bens pertencentes aos utentes.

### **NORMA 31º**

#### **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 32º**

#### **Interrupção da prestação de cuidados 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 15 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 33º**

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

### **NORMA 34º**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, sempre que desejado.

Aprovado por:	Data ___/___/___
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

**NORMA 35º**  
**Livro de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Directora Técnica por parte das ajudantes de acção directa.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 36º**

**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 objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar, sempre que este o solicite, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 37º**

**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Paroquial de S. Lourenço, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA 38º**

**Disposições Complementares**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do utente;
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do utente em unidade hospitalar;
3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar;
4. A administração de medicação ao utente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

Aprovado por:	Data ___/___/_____
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## **NORMA 39º**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento interno entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Qualquer caso omissos no presente regulamento interno será da resolução e competência da Direcção do Centro Social Paroquial de S. Lourenço.

Quintela de Lapaças, 04 de Maio de 2015

O Presidente da Direcção

---

(Pe. Fernando Fontoura)

Aprovado por:	Data __/__/____
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida

C S P S. Lourenço	Impresso
	Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

## ANEXO

O \_\_\_\_\_ utente da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Quintela de Lampaças, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Cliente)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Familiar)

Aprovado por:	Data ____/____/____
Documentos após impresso não são sujeitos a controlo documental	Reprodução proibida