



Centro Social Paroquial  
Santa Comba de Rossas

# Regulamento Interno

## Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

2018

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por **Centro Social Paroquial de Santa Comba de Rossas (CSPSCR)**, é uma Instituição sem fins lucrativos (IPSS), está registada desde Novembro de 1992, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Bragança, em 1/08/2008, para a Resposta Social de **SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)** e desenvolve actividades de apoio social à comunidade, dirigidas nomeadamente à população idosa, reformada por qualquer motivo, ou dependente. Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

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

- \_ Portaria nº196-A/2015, de 1 de Julho;
- \_ Decreto- Lei n.º172-A/2014, de 14 de Novembro;
- \_ Decreto- Lein.º33/2014, de 4 de Março;
- \_ Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro;
- \_ Protocolo de Cooperação em vigor;
- \_ Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

## **NORMA III**

### **Destinatários e Objectivos**

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física 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:

2.1- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

2.2- Contribuir para a permanência dos utentes/clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

2.3- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes/clientes, sendo estes objecto de contratualização;

2.4- Assegurar um atendimento individualizado e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

2.5- 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;

2.6- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;

2.7- Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança;

2.8- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

2.9- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo sempre em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

2.10- Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

2.11- Promover a intergeracionalidade;

2.12- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

2.13- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

2.14- Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA IV**

##### **Cuidados e Serviços**

1. O Centro Social Paroquial de Santa Comba de Rossas, através da sua resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

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

1.2- Prestação de cuidados de higiene e de conforto pessoal;

1.3- Tratamento da roupa do uso pessoal do utente/cliente;

1.4- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

1.5- 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 CSPSCR através do SAD assegura ainda outros serviços nomeadamente:

2.1- Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;

2.2- Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

2.3- Apoio psicossocial;

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

#### **CAPÍTULO II**

##### **Processo de Admissão dos Utentes/Clientes**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São Condições de Admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º1 da NORMA III;

2. Possuir idade igual ou superior a 60 anos, salvaguardando no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação socio-económica, familiar ou de saúde, o justifique;

3. Manifeste vontade de ser admitido;
4. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente/cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre na secretaria da Instituição, com o seguinte horário: segunda a sexta-feira, das 9:00h às 17:00h;

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do CSPSCR;

4. Em caso de dúvidas podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Prioridade na Admissão**

O CSPSCR considera critÉrios de prioridade na admissão dos utentes/clientes, os seguintes:

1. Situao de isolamento social ou geográfico;
2. Situao economicamente desfavorecida;
4. Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
5. Desajustamento ou conflito familiar grave;
2. Hospitalizao do individuo ou familiar que preste assistência ao utente/cliente ou outra situao de emergência;
3. Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituio;
4. Ter algum familiar a frequentar outra resposta social da Instituio.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. A admissão dos utentes/clientes é competência da Direco com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados sempre que necessário, com relatórios técnicos/sociais efectuados pelo Coordenador (a) Técnico (a) com base nos dados fornecidos, e nas condioes e critÉrios para admissão constantes neste regulamento;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
3. Para concretizar a admissão devem ser entregues documentos actualizados caso os mesmos sejam diferentes dos entregues aquando da inscrio;
4. A admissão deve ser formalizada através de um contrato por escrito de prestao de serviços com o utente/cliente e/ou o seu representante legal, onde devem ser definidos os termos e condioes dos mesmos, nomeadamente: data de início de contrato; condioes de suspensão e /ou rescisão da prestao de serviços; serviços e actividades a prestar e preços dos serviços a prestar e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes;
5. Proceder-se- à abertura de um processo individual do utente/cliente, que terá como objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situao, assim como a definio, programao e acompanhamento dos serviços prestados;

6. A admissão tem carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade de adaptação do idoso ao serviço que lhe é prestado, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar à outra;
7. Para efeitos do número anterior, o Coordenador (a) Técnico (a) deverá apresentar à Direcção parecer no fim de 40 dias da efectiva prestação do serviço;
8. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório com o parecer e autorização do Coordenador (a) Técnico (a), sujeita a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo o mesmo tratamento de uma admissão normal;
9. No acto da admissão são devidos o pagamento da 1ª mensalidade, logo que se inicie o serviço;
10. Os utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes**

1. O Acolhimento dos novos utentes/clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - 1.1. Definição dos serviços a prestar ao utente/cliente, após uma avaliação das suas necessidades;
  - 1.2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - 1.3. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social SAD, 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;
  - 1.4. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente/cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - 1.5. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente/cliente;
  - 1.6. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente/Cliente;

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

## **Norma X**

### **Processo individual do Utente/Cliente**

O Processo Individual do Utente/Cliente, é guardado no gabinete da Direcção Técnica respeitando as normas de confidencialidade, e contém os seguintes elementos:

1. Ficha de inscrição;
2. Identificação do Utente/Cliente;
3. Data de início da prestação dos serviços;
4. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
5. Identificação e contacto do médico assistente;
6. Identificação da situação social
7. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
8. Programa de cuidados e serviços;
9. Folha de Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas;
10. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicilio do utente/cliente e regras de utilização, quando aplicável;
11. Cessação do contrato de prestação de serviços com identificação da data e motivo;
12. Exemplar do contrato de prestação de serviços;

Cada processo individual é, sempre que necessário ou se verificarem alterações actualizado.



## **CAPÍTULO III**

### **Regras de Funcionamento**

#### **Norma XI**

##### **Instalações e Horários de Funcionamento**

1- O serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do C.S.P.S.C.R., está sediado na Rua do Lar Nº4, Santa Comba de Rossas, e as suas instalações são compostas por um piso ao nível do rés-do-chão.

2- Rés-do-Chão: hall de entrada, serviços administrativos, gabinete de animação sócio-cultural, sala de convívio, refeitório, cozinha, economato, despensa de dia, sala de frios, lavandaria, WC de serviço, WC homens e senhoras; sala das colaboradoras, sala de retiro, 10 quartos duplos cada um com casa de banho privativa; Enfermaria/gabinete médico e uma sala de arrumos.

O Serviço de Apoio Domiciliário do CSPSCR funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

#### **Norma XII**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1- O pagamento pode ser efectuado na secretaria da Instituição, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, ou ainda por transferência bancária;

2- O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá ser efectuado até ao dia 8 do mês anterior aquele a que disser respeito no horário mencionado no ponto 1 da presente norma.

3- O pagamento de outras despesas como medicamentos, fraldas e transportes, deverão ser efectuadas até ao dia 8 do mês seguintes a que disserem respeito.

#### **Norma XIII**

##### **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 vínculos 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:

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

2.2. Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3ª grau;

2.3. Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;

2.4. Tutores e pessoas a quem esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

2.5. Adoptados e tutelados pelo Utente/cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente/cliente 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:

3.1. Do trabalho dependente;

3.2. 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);

3.4. 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;

3.5. De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

3.6. Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

3.7. Prediais: rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso de 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 de 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 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 respectivo 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.

3.8. 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%.

3.9. Outras fontes de rendimento (excepto os decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

4. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

4.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

4.4. As despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### Norma XIII

#### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

Nº de Serviços	Dias úteis	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 4.2, 4.3 e 4.4 do n.º4 da Norma XII é estabelecido como limite máximo total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova de rendimentos do agregado familiar:
  - 3.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - 3.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação 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 mesma é feita por carta a enviar a todos os utentes/clientes ou seus representantes legais, com um período de 1 mês de antecedência.

#### **Norma XIV**

##### **Montante e revisão da Participação Familiar**

1. A participação familiar mensal é efectuada 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.
2. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente/cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado com o índice de inflação;
3. Haverá lugar a uma redução de 15% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias consecutivos;
4. As participações familiares são revistas anualmente no início de cada ano cível, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### **Norma XV**

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

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como o pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes/clientes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes/clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **Norma XVI**

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

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo então considerado como mais um serviço;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoa de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

### **Norma XVII**

#### **Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente/Cliente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de usos diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente/cliente;
2. Para o tratamento da roupa da semana, está é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente/cliente e corresponde a um serviço diário.

### **Norma XVIII**

#### **Higiene Habitacional**

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

### **Norma XIX**

#### **Actividades de Animação e Socialização**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do (a) Animador (a) Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes/clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/clientes;

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes/clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes/clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
5. Os utentes/clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente/cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, sendo estas aquisições pagas directamente pelo utente/cliente, em correspondente documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### **Norma XX**

##### **Administração da Medicação Prescrita**

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

#### **Norma XXI**

##### **Outras Actividades e Serviços Prestados**

1. O CSPSCR através da sua resposta social SAD realiza actividades de reabilitação, motricidade, motricidade fina e estimulação da memória as quais são da responsabilidade do (a) Fisioterapeuta (a) e Animador (a) Sociocultural, que comunicam, através dos colaboradores a organização das actividades, nas quais os utentes/clientes do SAD podem ser incluídos;
2. A Instituição dispõe de algum material para o desenvolvimento destas actividades, material esse que é utilizado pelos utentes/cliente sempre que se verifique necessário;
3. Estes serviços/actividades podem ser requeridos à Instituição sempre que o utente/cliente ou seu representante legal achem necessário, constituindo igualmente um

serviço não contido nos cuidados básicos, sendo o mesmo considerado como mais um serviço;

4. Estes serviços/actividades são prestados nas Instalações do CSPSCR, ficando o transporte do, e para o domicilio, a cargo da Instituição, sempre que se verifique impossibilidade do utente/cliente ou a família o assegurar.

## **CAPÍTULO V**

### **Recursos**

#### **Norma XXII**

##### **Pessoal**

O quadro de pessoa afecto ao Serviço de Apoio Domiciliário (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 XXII**

##### **Direcção/Coordenação Técnica**

1. A Direcção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O(a) Director (a)/Coordenador (a) Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Educador(a) Social.

## **CAPÍTULO VI**

### **Direitos e Deveres**

#### **Norma XXIII**

##### **Direitos e Deveres dos Utentes/Clientes**

1. São direitos dos utentes/clientes:
  - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;



- 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - 1.4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - 1.5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - 1.6. Participar em todas as actividades propostas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - 1.7. Ter acesso a ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - 1.8. 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;
  - 1.9. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
  - 1.10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - 1.11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes/cliente:
    - 2.1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato e prestação de serviços);
    - 2.2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
    - 2.3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
    - 2.4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
    - 2.5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

2.6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

2.7. Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou definitivamente;

## **Norma XXIV**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos do CSPSCR:

1.1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;

1.2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

1.3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/cliente e/ou familiares no acto da admissão;

1.4. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

1.5. A direito de suspender o serviço, sempre que os utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres do CSPSCR:

2.1. Respeito pela individualidade dos utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

2.2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

2.3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

2.4. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

2.5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

2.6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes/clientes;

2.7. Manter os processos dos utentes/clientes actualizados;

2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes/clientes.

#### **Norma XXV**

##### **Depósito e Guarda dos Bens do Utente/Cliente**

1. O CSPSCR só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes/clientes lhe entreguem à sua guarda;

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente/cliente.

#### **Norma XXVI**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o utente/cliente 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/cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual;

3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **Norma XXVII**

##### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente/Cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente/cliente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o utente/cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

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

### **Norma XXVIII**

#### **Cessação da Prestação e Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente/cliente;
2. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar o CSPSCR 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescindir-se o contrato de prestação de serviços.

### **Norma XXIX**

#### **Livro de Reclamações**

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

### **Norma XXX**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à direcção/Coordenação Técnica por parte das ajudantes de acção directa e restante pessoal afecto ao SAD.

## **CAPÍTULO VII**

### **Disposições Finais**

### **Norma XXXI**

#### **Alteração 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 principal objectivo a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente/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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente/cliente ou seu representante legal ou familiar no acto da celebração do contrato de prestação de serviços.

### **Norma XXXII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do CSPSCR, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **Norma XXXIII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor depois de lido, discutido e aprovado por unanimidade pela Direcção do Centro Social Paroquial de Santa Comba de Rossas.

Este documento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direcção do Centro Social Paroquial de Santa Comba de Rossas (acta nº \_\_\_\_\_ do dia 24 de Fevereiro do ano de 2018).

Santa Comba de Rossas, 24 de Fevereiro de 2018.

### **A DIRECÇÃO**

Pe. Manuel José Martins Rodrigues

Presidente

Alexandre António Pires Vidal

Secretário

Manuel Luís Pascoal

Tesoureiro

**ANEXO**



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
DO  
SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Primeiro outorgante: **Centro Social Paroquial de Santa Comba de Rossas**, adiante designado por CSPSCR, contribuinte n.º 502 621 257, com sede em Santa Comba de Rossas – Bragança.

Segundo outorgante: \_\_\_\_\_, nascido a \_\_\_\_\_, portador do Bilhete de Identidade n.º \_\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_, natural de \_\_\_\_\_, com residência em \_\_\_\_\_.

Terceiro outorgante: \_\_\_\_\_, nascido a \_\_\_\_\_, portador do Bilhete de Identidade n.º \_\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_, natural de \_\_\_\_\_, com residência em \_\_\_\_\_.

Os \_\_\_\_\_ outorgantes acima identificados, celebram entre si, o **contrato de prestação de serviços**, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, que se regem pelas seguintes cláusulas:

**CLAUSULA I  
Mensalidade**

1.A mensalidade do Serviço de Apoio Domiciliário é de \_\_\_\_\_ para o ano de \_\_\_\_\_. Esta compreende os seguintes serviços:

- Alimentação
- Higiene Pessoal
- Higiene Habitacional
- Tratamento de Roupa
- Outros (especifique):  
Transporte , apoio psicossocial/animação sociocultural , acompanhamento ao exterior , pequenas reparações no domicílio .

2.Sendo que este(s) são prestados (local e horário de prestação de serviços): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

## **CLAUSULA II**

### **Actualização da mensalidade**

A mensalidade pode ser actualizada anualmente de acordo com o índice de inflação, ou de acordo com a variação dos rendimentos anuais.-----

## **CLAUSULA III**

### **Pagamento**

A mensalidade do Serviço de Apoio Domiciliário é paga adiantadamente em relação ao mês a que respeita, sendo a primeira no acto de admissão. No caso de saída ou de falecimento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não será reembolsada qualquer quantia referente ao mês em curso.-----

## **CLAUSULA IV**

### **Falta de pagamento**

O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 8 de cada mês. A falta deste, cinco dias após o seu vencimento, implica o pagamento de 1% de juros ao dia sobre a mensalidade.-----

## **CLAUSULA V**

### **Extras**

1. A aquisição de todos os produtos/materiais de higiene pessoal e/ou habitacional ficam ao cargo do cliente e/ou da pessoa significativa.-----
2. A instituição não se responsabiliza pela boa prestação de serviços aquando da falta do referido no ponto 1.-----
3. Caso o cliente necessite de ajudas técnicas, o responsável e/ou seus familiares devem proceder à sua aquisição aquando da sua entrada, visto a Instituição não fornecer qualquer tipo de ajudas técnicas.-----

## **CLAUSULA VI**

### **Tratamento de Informações Pessoais**

1. Toda a informação pessoal do cliente é tratada de forma séria, sigilosa e respeitando sempre a confidencialidade dos seus dados pessoais. A Equipa Técnica da Instituição, sempre que necessite tem acesso a toda a informação pessoal do cliente, comprometendo-se a respeitar toda a informação sigilosa.-----
2. Sempre que o cliente solicite o acesso ao seu processo individual esse é-lhe facultado. A pessoa significativa só terá acesso se o cliente der permissão ou se este não se encontrar nas suas plenas faculdades mentais.-----

## **CLAUSULA VII**

### **Responsabilização**

1. O CSPSCR não possui qualquer chave residencial dos seus clientes, por esse motivo é solicitado que os clientes estejam na sua residência aquando da prestação do serviço.-----
2. O CSPSCR não se responsabiliza por perdas ou danos de objectos de valor dos seus clientes.-----

## **CLAUSULA VIII**

### **Saída**

1. A saída da resposta social SAD, por parte de qualquer cliente, por qualquer motivo, deve ser comunicada por escrito, à Direcção do CSPSCR, com quinze dias de antecedência. A falta de cumprimento desta norma implica o pagamento de metade da mensalidade.-----

#### **CLAUSULA IX**

##### **Reclamação**

1. Qualquer reclamação escrita ou verbal é considerada uma mais-valia para a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição. Esta deve ser registada em livro próprio ou em documento facultado pela instituição e apresentada ao Director Técnico que reporta directamente à Direcção do CSPSCR. -----

#### **CLAUSULA X**

##### **Comportamento / Inadequação**

1. Caso o comportamento do cliente, inadequação, ou estado de saúde seja de molde a causar mal-estar aos outros clientes, deverá o mesmo ser retirado no prazo de quinze dias, a contar da data de aviso para o efeito. -----

#### **CLAUSULA XI**

##### **Regulamento**

1. Faz parte integrante do presente contrato, o regulamento interno da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário. -----

#### **CLAUSULA XII**

##### **Direitos e Deveres do Segundo Outorgante (Cliente)**

1. No âmbito do presente contrato constituem direitos e obrigações do Segundo Outorgante, os constantes no Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário, nos termos dos normativos e legislação em vigor aplicáveis. -----

#### **CLAUSULA XIII**

##### **Direitos e Deveres do Primeiro Outorgante (Instituição)**

1. No âmbito do presente contrato constituem direitos e obrigações do Primeiro Outorgante, os constantes no Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário, nos termos dos normativos e legislação em vigor aplicáveis. -----

#### **CLAUSULA XIV**

##### **Cessação**

1. O presente contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação. -----

2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 15 dias. -----

3. Em caso de incumprimento do aviso prévio supra mencionado, por parte do Segundo Outorgante ou o motivo da rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente à sua mensalidade. -----

#### **CLAUSULA XV**

##### **(Rescisão)**

1. O presente contrato pode ser rescindido, com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrer circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente contrato, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 15 dias a contar da mesma. -----

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



**CLAUSULA XVI**

**Revogação**

1. Este contrato é revogável anualmente, mas não sendo, denunciado por nenhuma das partes envolvidas, considera-se válido pelo tempo que a este se seguir. -----

**CLAUSULA XVII**

**Formalidades**

1. O presente contrato está escrito em quatro folhas, rubricada a primeira, a segunda, a terceira e assinada a quarta pelos outorgantes que o estabeleceram entre si no \_\_\_\_\_.

Santa Comba de Rossas, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
O Presidente da Direcção

\_\_\_\_\_  
O Cliente ou Pessoa Significativa