



## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SAD (SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO)

### CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS- NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O CLAP – Centro Local de Animação e Promoção Rural- tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 29/09/1997, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Este serviço abrange as freguesias das Fraldas do Marão (Canadelo, Fridão, Ôlo, Rebordelo e Vila Chã do Marão) e Lufrei. Em caso de vaga no Serviço e sempre que tal se justifique, poderá no entanto integrar clientes de outras freguesias. 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.º 196-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.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:



- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - f) Serviço de teleassistência;
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) Apoio psicossocial;
  - e) 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 no caso dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário Qualificado aos fins-de-semana (Sábados).

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES - NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO as que se encontram enquadrados nas condições referidas no n.º 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 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;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
  - 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) Outros documentos considerados necessários;
2. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do CLAP.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- 1º)** Situações de Emergência Social;
- 2º)** O elevado grau de dependência incompatível com o desempenho das atividades de vida diárias e que impliquem o fornecimento do maior número de serviços;
- 3º)** A não existência ou indisponibilidade de familiares ou de mais prestadores informais do serviço;
- 4º)** Viver numa situação de fragilidade e económica
- 5º)** Viver numa situação de isolamento social
- 6º)** Ser natural ou residente na área de intervenção supra referida, ser sócio do CLAP e/ou ter familiares a trabalhar na instituição.

### **NORMA 8ª - ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Sr. Presidente do CLAP.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de três dias;



4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. 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 carta.

### **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) Avaliação, após 30 dias, do processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivada no Processo Individual do Utente. Se durante este período o utente não se adaptar, devem ser identificados os fatores que conduziram à inadaptação do utente e proceder-se à implementação de medidas de forma a ultrapassar essa situação. 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. Do processo individual do utente consta:

a) Identificação e contacto do utente;

b) Data de início da prestação dos serviços;

c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d) Identificação e contacto do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

f) Programação dos cuidados e serviços;

g) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

i) 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 atualizado.

## **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona de 2ª a 6ª Feira, das 8h30 às 17h30, à exceção dos dias legalmente previstos. O Serviço de Apoio Qualificado funciona aos sábados das 9h00 às 13Horas.

### **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:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D} - D$$

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, 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
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da 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 da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

### **NORMA 13ª -TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

**1** – As comparticipações devidas pela prestação de serviços são calculadas mediante a seguinte distribuição percentual:

- a) Alimentação – 30%
- b) Higiene Pessoal – 10%
- c) Higiene Habitacional – 10%
- d) Tratamento de roupa – 10%
- e) Animação, lazer, cultura e marcação de consultas – 4%
- f) Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade e levantamento de receituário- 4%
- g) Serviço de Teleassistência – 4%
- h) Administração das refeições e da medicação que não seja da exclusiva responsabilidade dos técnicos de saúde – 4%.
- i) Outros – 4%



2. Não obstante as percentagens supra referidas o cálculo da prestação não poderá exceder os valores definidos na seguinte **tabela**:

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	43%	63%
4	46%	65%
5	48%	70%
6	50%	75%

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

4. 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 procederá às diligências necessárias para o apuramento dos rendimentos reais. Se após estas diligências se mantiverem as dúvidas ou se confirmarem rendimentos superiores aos declarados a instituição pode convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

6. Em caso de alteração à tabela em vigor esta é elaborada em reunião de Direção e comunicada aos utentes 30 dias antes da sua entrada em vigor.

#### **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 no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. Sempre que os serviços prestados não incluam alimentação haverá também lugar a uma redução de 10%.

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 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na sede do CLAP ou junto das suas colaboradoras.

2. O pagamento de outras atividades/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 que este regularize as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

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

##### **NORMA 16ª - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES,**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.

2. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, a partir das 12 horas.

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 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 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.

### **NORMA 18ª - 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 19ª - 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 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 equipa do SAD, que comunica, através dos colaboradores e/ou por carta 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 funcionários 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 e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **NORMA 21ª - SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.**

1. No serviço de teleassistência é disponibilizado o equipamento (telemóvel) ao cliente de forma gratuita no entanto este compromete-se a manter o equipamento nas condições necessárias ao seu bom funcionamento. Caso danifique o aparelho deverá assumir o prejuízo causado.
2. O equipamento tem disponível uma funcionalidade de emergência que será ativada pressionando um botão vermelho e imediatamente procederá à marcação automática dos contactos previamente definidos pelo cliente (até 5 contactos). De referir que um dos contactos pré-definidos será o do CLAP.

### **NORMA 22ª - 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 solicitar, sempre que o desejarem, encaminhamento para os serviços de saúde.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Nas situações em que não exista retaguarda familiar, estes podem no entanto recorrer ao Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

### **NORMA 23ª - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

- 1 – Serão executadas, por solicitação do utente, pequenas reparações e remodelações a nível habitacional, como por exemplo, pintura de interiores, reorganização do espaço, calafetagem das janelas e portas, eliminação de barreiras, e pequenos consertos, de forma a potenciar o conforto e o bem-estar dos utentes.
- 2 – Os custos com os materiais utilizados são da responsabilidade do utente e/ou famílias.

### **NORMA 24ª - 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 solicitar o seu empréstimo junto dos Bancos de Ajudas Técnicas existentes na área. De referir que em caso de aquisição cabe ao utente assegurar os custos com esses produtos.



### **NORMA 25ª - APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a todos os utentes um atendimento personalizado, num ambiente de confiança e profissionalismo que lhes permita identificar, as situações bloqueadoras do seu bem-estar e da sua integração social.
2. Visa ainda face aos problemas identificados prestar a devida orientação, aconselhamento e acompanhamento, promovendo a participação ativa dos indivíduos no processo de resolução dos seus problemas, potencializando capacidades e rentabilizando recursos.
3. Informa sobre os apoios sociais existentes na comunidade facilitadores de uma plena integração social e sempre que necessário procede ao encaminhamento e à articulação institucional de modo a dar respostas sociais integradas e articuladas.
4. Apoia os utentes na definição ou redefinição do seu projeto de vida e promove o seu desenvolvimento pessoal.
5. Presta outras informações complementares.

### **NORMA 26ª - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES**

- 1 – O serviço de apoio domiciliário poderá ainda promover a capacitação dos cuidadores informais e dos familiares para a prestação de cuidados, através da aquisição de conhecimentos sobre técnicas simples e práticas para cuidar dos seus familiares ao nível da alimentação, transferências e posicionamentos.
- 2 – O serviço de apoio domiciliário irá potenciar a inclusão dos utentes através do apoio ao cuidador em todas as necessidades e dúvidas e no auxílio no encontro de meios para melhorar a qualidade de vida.

### **NORMA 27ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. No apoio à administração de medicação ao utente esta cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

### **NORMA 28ª - OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

O SAD procede ainda à realização de atividades físicas e de promoção da motricidade, socorrendo-se do equipamento e material disponível no espaço Conviver+ (bicicleta fixa; arcos; bolas anti-stress; Vibroplate e jogos) bem como do espaço e equipamentos do Parque de Lazer e Desportivo das Fraldas do Marão, anexo ao Centro Comunitário. Estas atividades são devidamente acompanhadas e orientadas por colaboradores qualificados. São efetuados também exercícios de estimulação cognitiva, jogos de memória, conversas, debates, leitura de contos, ações de formação/informação e atividades de expressão dramática.

### **CAPÍTULO V – RECURSOS - NORMA 29ª - PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 30ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A 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 coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um membro da Direção devidamente qualificado.

### **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 31ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES OU REPRESENTANTE LEGAL E DA FAMÍLIA**

1. São direitos dos utentes ou do representante legal e da família:
  - 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 possível e 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.

2. São deveres dos utentes ou representante legal e da família:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 32ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **NORMA 33ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.





### **NORMA 34ª - 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 35ª - INTERRUPTÃO 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 20% caso este se ausente durante 15, ou mais dias, seguidos.

### **NORMA 36ª - 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 e por institucionalização 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 37ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer momento junto dos Serviços Administrativos da Instituição, pelo utente e/ou familiar.

### **NORMA 38ª - 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 Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 39ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **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 42ª ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 7 de Abril de 2017.

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

....., ... de ..... de 2017

-----  
(Assinatura do utente)



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO

Entre:

O Centro Local de Animação e Promoção Rural, com sede na Rua de Crestilhas, n.º 332, Vila Chã do Marão, com o NIPC 502655372, representado por José Augusto Portela de Magalhães, portador do **Cartão de Cidadão n.º 09707974**, adiante designado por **Primeiro Outorgante e o Segundo Outorgante** \_\_\_\_\_, com o NIF \_\_\_\_\_ titular do Documento de Identificação n.º \_\_\_\_\_, emitido em \_\_\_\_\_ residente em \_\_\_\_\_, na qualidade de utente;

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

### CLÁUSULA I - Objeto do contrato

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

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

Quais: \_\_\_\_\_ .

### Cláusula II - Direitos e deveres

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

### Cláusula III - Comparticipação financeira

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de -----€, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das comparticipações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos, montante a atualizar no início de cada ano civil, sem prejuízo das alterações que ocorram, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

2. A comparticipação mensal será paga até ao dia 10 do mês a que se refere.

3. O segundo outorgante tem direito a uma redução de 20% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos e/ou por motivo de férias/accompanhamento de familiares.

4. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.



#### **Cláusula IV - Pagamentos suplementares**

1. No caso do primeiro outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
3. Os pagamentos suplementares serão pagos imediatamente após a realização dos mesmos.

#### **Cláusula V - Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato**

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

#### **Cláusula VI - Vigência do contrato**

O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias.

#### **Cláusula VII - Disposições finais**

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

-----, ---- de ----- de 2017.

O Primeiro Outorgante

\_\_\_\_\_

O Segundo Outorgante

\_\_\_\_\_