



Centro Social S. Pedro
VILAR DO PARAÍSO

1

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

(Âmbito de Aplicação)

O Centro Social São Pedro de Vilar do Paraíso (adiante designado por C.S.S.P.V.P.) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social. Pessoa coletiva nº 504421395, com sede na Rua Dr. António Vale, nº191, Vilar do Paraíso, Vila Nova de Gaia, devidamente registado na Direção Geral da Segurança Social, sob inscrição nº 45/02 a fls. 72 do Livro nº9 das Associações de Solidariedade Social em 12/07/2000. Com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de **Serviço de Apoio Domiciliário** celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 14/09/2009, e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

(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 em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- 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, que procede à segunda alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;

NORMA IV

(Estrutura e Funcionamento)

O Serviço de Apoio Domiciliário é superiormente dirigido por uma Direção, e a sua dinâmica funcional desenvolve-se a partir de expectativas, necessidades e exigências dos utentes, sob a coordenação de um técnico qualificado.

CAPÍTULO II

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

3

NORMA V

(Instalações)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona nas instalações do “*Centro Social São Pedro de Vilar do Paraíso*”, sediado na Rua Dr. António Vale, Nº 191 de Vilar do Paraíso, 4405-856 Vila Nova de Gaia, tendo como espaços comuns a área de acesso destinada a recepção e espera para atendimento, a secretaria, o gabinete técnico, cozinha e instalações sanitárias.
2. Para prestar o serviço de tratamento de roupa o Serviço de Apoio Domiciliário recorre à lavandaria que a Instituição disponibiliza na sua sede.

NORMA VI

(Âmbito Geográfico)

O âmbito geográfico da resposta social identificada na cláusula anterior é, a título principal, os residentes da Freguesia de Vilar do Paraíso, no Concelho de Vila Nova de Gaia.

NORMA VII

(Caracterização da Resposta social)

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de serviços individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos idosos, adultos ou famílias quando, por motivos de doença, deficiência, ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária. Esta resposta consiste em dar apoio a famílias ou indivíduos que se encontrem em situação de maior isolamento, dependência ou marginalização social.

NORMA VIII

(Objetivos da Resposta Social)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário surge como uma ação complementar à família e tem como principais objetivos:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Assegurar aos utentes e suas famílias a satisfação das necessidades básicas, tendo em vista a melhoria da sua autonomia;
 - c) Contribuir para a permanência dos(as) utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos(as) utentes, sendo estes objetos de contratualização;
 - e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - f) Prestar apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, reforçando as competências e capacidades das famílias e doutros cuidadores;
 - g) Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde;
 - h) Apelar à colaboração dos familiares, dos vizinhos e do voluntariado social para o apoio a prestar às pessoas e família;
 - i) 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;
 - j) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - k) 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;



- l) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- m) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- n) 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;
- o) Promover a Intergeracionalidade;
- p) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- q) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- r) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- s) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA IX

(Destinatários)

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário as 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.

NORMA X

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do C.S.S.P.V.P. assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal
 - 1.2. Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados e sempre associados aos cuidados de higiene e conforto pessoal de um utente acamado
 - 1.3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica
 - 1.4. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente (7 dias da semana)
 - 1.5. Atividades de Animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade
 - 1.6. Serviço de Teleassistência

- 1.7. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação dos cuidados aos utentes
- 1.8. Apoio Psicossocial
- 1.9. Cuidados de Imagem, sempre associados aos cuidados de higiene e conforto pessoal.
- 1.10. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- 1.11. Cedência de Ajudas Técnicas
- 1.12. Transporte
2. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, mediante a contratualização estabelecida.
3. É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços dos considerados essenciais (e que constam no nº1 da Norma X, alíneas 1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5 e 1.6), independentemente de ser em lugar participado ou não pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS (AS) UTENTES /CLIENTES

NORMA XI

(Condições de Admissão)

6

1. Poderão ser utentes do Serviço de Apoio Domiciliário idosos e pessoas com deficiência e famílias em situação de dependência e/ou isolamento, que residam na das freguesias onde o serviço atua.
2. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço
 - a. Ser natural ou residente na freguesia ou concelho de Vila Nova de Gaia;
 - b. Ter idade igual ou superior a 60 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
 - c. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - d. Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
 - e. Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
 - f. Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma X;
2. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA XII
(Candidatura)

1. Para efeito de admissão, o(a) utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do(a) utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário, do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário; e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença; relatório médico comprovativo da situação clínica do(a) utente/cliente;
 - b) Comprovativos dos rendimentos e despesas do(a) utente e do agregado familiar;
 - c) Declaração assinada pelo(a) utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - d) Declaração assinada pelo(a) utente ou seu representante legal em como autoriza a consulta das entidades competentes;
 - e) Declaração assinada pelo(a) utente ou seu representante legal em como autoriza a divulgação, para diversos fins públicos e privados, de todas as fotografias produzidas no âmbito do Centro Social S. Pedro de Vilar do Paraíso;
 - f) Declaração de autorização de divulgação, para diversos fins públicos e privados, de todos os registos fotográficos produzidos no âmbito da Instituição e do Projeto Social “Paraíso Solidário”
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Centro Social S. Pedro de Vilar do Paraíso nos serviços administrativos, ou por email para geral@csspvp.org;
4. A inscrição e entrega dos documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no período das 09h00 às 12h e das 14h às 17h30 na sede do C.S.S.P.V.P.
5. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha de inscrição;
6. As inscrições podem ser feitas pelo próprio utente ou pelas pessoas que o tiverem a cargo.
7. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
8. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

9. 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 XIII

(Critérios de Prioridade)

1. Na seleção dos utentes são critérios de prioridade:
 - a. Idosos, social e economicamente desfavorecidos;
 - b. Dependência de terceiros para a realização das suas atividades de vida diárias básicas (- Atividades Vida Diária Básicas – AVDB's);
 - c. Situação de alta hospitalar;
 - d. Impossibilidade da família prestar o apoio nas AVDB's;
 - e. Zona geográfica nas áreas de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário;
2. A prioridade de cada situação será realizada pela congregação dos vários critérios de prioridade.
3. Em caso de empate, terá prioridade o utente que tenha a inscrição válida mais antiga
4. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a. Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
 - b. Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c. Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.
5. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

NORMA XIV

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita por em elemento da Equipa Técnica, destinada a estudar a situação sócio familiar do candidato bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno normas princípios e valores da instituição.

2. Recebida a candidatura, a mesmo é registada e analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) 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.
3. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor Técnico, que partilha com a Direção da Instituição a decisão de admissão e dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal
4. Da decisão será dado conhecimento ao (à) utente ou seu representante legal, no prazo de 15 dias.
5. Após decisão da admissão do(a) candidato(a), 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.
6. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - c) Entregue ao (à) utente/cliente cópia do Regulamento Interno;
 - d) Assinada declaração, pelo(a) utente/cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso(a) na Instituição;
 - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente/cliente.

NORMA XV

(Lista de Candidatos)

1. Os(as) candidatos a utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao (à) candidato(a) a utente/cliente ou sua responsável legal, através de carta ou telefonema;
2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.
3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. O(a) utente/cliente e/ou responsável legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.
5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA XVI

(Acolhimento dos(as) Novos Utentes)

1. O Acolhimento dos(as) novos(as) utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao (à) utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Sempre que possível realizar uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente, das condições do domicílio;
 - c) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - d) 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;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Informar quais os materiais/consumíveis necessários à realização do serviço;
 - g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do(a) utente/cliente;
 - j) Proceder ao preenchimento do Processo Individual do Utente através de entrevista diagnóstica (definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente);
 - k) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - l) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
 - m) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;

NORMA XVII

(Lista de Candidatos)

1. Os(as) utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na

- admissão. Tal facto é comunicado ao (à) candidato(a) a utente/cliente ou sua representante legal.
2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.
 3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
 4. O(a) utente e/ou representante legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.
 5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica, e terá sempre como base os critérios de priorização referidos na Norma XIII.

NORMA XVIII

(Processo Individual do Utente)

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de Inscrição /Admissão
 - b) Identificação e contacto do utente;
 - c) Data de início da prestação dos serviços;
 - d) Documentos enunciados na Norma XII
 - e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Plano Individual de Cuidados e respetivas monitorizações e revisões;
 - j) Registos da prestação de serviços e participação em atividades;
 - k) Registo de períodos de ausência do domicílio e de ocorrência de situações anómalas;
 - l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente/cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - n) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - o) Outros documentos e correspondência trocada com o(a) utente/cliente e representante legal.
2. O Processo Individual do(a) utente/cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação;
3. O processo individual está permanentemente atualizado.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIX

(Horário de funcionamento)

1. Os serviços administrativos e de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno, nos dias úteis, das 8h30 às 17h30;
2. A equipa de Auxiliares de Ação Direta do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno:
 - 2.1. Nos dias úteis, entre as 8h30 e as 17h30;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, excluindo fins-de-semana e feriados nacionais, e:
 - 24 de dezembro
 - 31 de dezembro
 - Dia de Carnaval
 - Feriado Municipal
4. Qualquer alteração do horário de funcionamento será previamente comunicada aos utentes.

12

NORMA XX

(Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência)

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição;
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os(as) utentes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os(as) portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

NORMA XXI

(Lotação)

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é de 40 Utentes, sendo que 18 desses lugares estão abrangidos pelo protocolo de cooperação com a Segurança Social.

NORMA XXII

(Comparticipação do Serviço Prestado)

1. A frequência do Serviço de Apoio Domiciliário é prestada mediante o pagamento de uma participação, definida nos seguintes moldes:

a) Caso o utente seja enquadrado em lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas XXIII, XXIV e XXV.

b) Caso o utente não seja enquadrado em lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se o disposto no número 3 da presente norma.

2. É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços dos considerados essenciais (e que constam no nº1 da Norma X, alíneas 1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5 e 1.6), independentemente de ser em lugar participado ou não pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

3. A participação pela frequência do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se definida na seguinte tabela:

Serviços	Valor Mensal	
	Vilar do Paraíso	Fora Freguesia (Valadares, Madalena, Gulpilhares, Canelas, Mafamude e Vilar de Andorinho)
Entrega de Refeição (1.3, nº 1 Norma X)	224,34 €	237,94 €
Tratamento de Roupas (1.4, nº 1 Norma X)	84,13 €	99,43 €
Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem (1.1, nº 1 Norma X)	270,02 €	296,53 €
Higiene Habitacional (1.2, nº 1 Norma X)	46,40 €	58,13 €
Transporte (Ex.: Consulta)	4,05 €	6,75 €
Teleassistência Telemóvel + Detetor de Quedas	45,00 €	

(1.6, nº 1 Norma X)		
Atividades de animação sociocultural (1.5, nº 1 Norma X)	207,43 €	220,35 €
Deslocações ao exterior	8,10 €	13,50 €
Aquisição de bens e serviços		
Apoio Psicossocial	24,38 € / consulta	

Serviços Extra:

HIDROTERAPIA	Mensalidade	24,20€
--------------	-------------	--------

Nota 1: Os serviços apresentados funcionam apenas em dias úteis (não incluem fins-de-semana e feriados).

Nota 2: Os valores acima são vinculativos. Cada caso será avaliado de forma independente, podendo variar consoante o grau de dependência ou em casos em que o serviço é disponibilizado a mais do que uma pessoa.

Nota 3: Todas as situações são sujeitas a um diagnóstico prévio.

NORMA XXIII**(Cálculo do Rendimento Per Capita)**

14

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

2. 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

3. 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:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- a) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- b) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- c) Tutores e pessoas a quem o(a) utente/cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;
- d) Adotados e tutelados pelo(a) utente/cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao (à) utente/cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4. 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: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior.
- 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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%).
- 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, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (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(a) 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar.

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

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

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

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior 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.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

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.

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

NORMA XXIV

(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:

2.

Nº de Serviços	Dias úteis
2	45%
3	50%
4	55%
5	60%
6	65%
7 ou (+)	70%

17

3. A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento “per capita” do agregado familiar

4. É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços dos considerados essenciais (e que constam no nº1 da Norma X, alíneas 1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5 e 1.6), independentemente de ser em lugar comparticipado ou não pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes/ clientes e/ou familiar responsável serão informados com antecedência mínima de 15 dias.

NORMA XXV

(Montante e Revisão da Comparticipação Familiar)

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do(a) utente/cliente, 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 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
4. O(a) utente/cliente e representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade
6. 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.
7. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.
8. A não apresentação dos documentos referidos na Norma XXIII, obriga ao pagamento da comparticipação familiar máxima a ser aprovada em Direção.
9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXVI

(Pagamento da Mensalidade)

1. Todos os utentes do apoio domiciliário estão obrigados ao pagamento de uma mensalidade de acordo com a tabela de comparticipação.
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria do Centro Social S. Pedro de Vilar do Paraíso, das 9h00 às 12h e das 14h às 17h00, ou por Transferência Bancária para o IBAN: PT50 0036 0407 99106017335 21 do Banco: Montepio, referenciando sempre o NOME COMPLETO DO UTENTE.

3. Sempre que o dia 15 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
4. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 20% para além deste prazo. Não poderá nunca ultrapassar o fim do mês, situação em que a Direção da Associação decidirá sobre a situação do utente em causa, ou anulação da inscrição.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do(a) utente/cliente até este(a) regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
6. Os dias de feriados e de greve não serão descontados em caso algum.
7. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
8. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal.
9. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 60 dias que implique a suspensão total ou parcial das atividades do SAD, a comparticipação familiar mensal pode ser reduzida, por deliberação da Direção, após ouvidos os utentes e/ cliente e seus representantes, tendo em conta todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria IPSS.

NORMA XXVII

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o(a) utente/cliente e/ou representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao (à) utente/cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por razões físicas ou psíquicas, a assinatura será realizada pelo seu familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente.

NORMA XXVIII**(Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente/Cliente)**

1. O presente contrato cessa, sempre que se verifique uma das situações:
 - a) Falecimento do utente;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades do Utente;
 - c) Mudança de Freguesia que não seja coberta pelo serviço;
 - d) Acordo entre os outorgantes.
2. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
4. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
5. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.
6. A rescisão do presente contrato por qualquer uma das partes exige o aviso prévio ao outro outorgante com a antecedência mínima legal, 30 dias, exceto na situação referida na alínea a).

20**NORMA XXIX****(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 (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por institucionalização ou por morte do(a) utente/cliente.
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
 - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao (à) utente/cliente;
 - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.

NORMA XXX**(Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos)**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os(as) utentes/clientes e colaboradores.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXXI

(Confeção, Transporte e/ou Distribuição de Refeições)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla a refeição do Almoço, com reforço de sopa, fruta e pão para a noite;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, é entregue semanalmente, todas as Sextas Feiras, a cada utente de Serviço de Apoio Domiciliário, e é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, sopa para duas refeições, 2 peças fruta, e 2 pães. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.
6. Compete ao utente ou seus familiares zelar pelo material fornecido de transporte das refeições (Marmitas e Saco de Transporte). Este cuidado passa por não aquecer diretamente a Marmita no fogão / forno / micro-ondas, pois é inflamável; após as refeições as marmitas devem ficar completamente vazias de resíduos alimentares, para uma boa higiene das mesmas;
7. Em caso de algum dos materiais / equipamentos fornecidos sofrerem algum dano, o utente fica responsável pelo pagamento do material de substituição.

NORMA XXXII

(Tratamento de Roupas)

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso pessoal do utente diário (7 dias por semana), da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Compete ao utente ou seus familiares identificar /etiquetar todas as roupas que irão ser alvo de tratamento.

3. Para o tratamento de roupa, esta é levantada num dia da semana a definir com o utente, e entregue no domicílio do utente em dia a definir com o utente, pelo pessoal prestador de serviços.

NORMA XXXIII

(Cuidados de Higiene de Conforto Pessoal e Cuidados de Imagem)

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto
2. Os Cuidados de Imagem, são sempre associados aos cuidados de higiene e conforto pessoal.
3. Compete ao utente ou seus familiares fornecer todo o material necessário, a fim de que o trabalho seja eficazmente executado. O material necessário para Higiene Pessoal é: 1 Bacia; 2 Toalhas; 1 Tesoura para as Unhas; Sabão ou Gel Banho de PH Neutro; Champô; 2 Esponjas e Creme Hidratante para Corpo. Em caso de Corte de Barba é necessário disponibilizar Lamina, Espuma e Bálsamo / Hidratante; Manutenção Placa Dentária -Material adequado à função.
4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXXIV

(Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicílio)

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e 22 áreas de uso exclusivo do mesmo (P.ex.: quarto, fazer a cama, casa de banho) .
2. Higiene habitacional, será sempre associada aos cuidados de higiene e conforto pessoal de um utente acamado.
3. Compete ao utente ou seus familiares fornecer todo o material necessário (detergentes, panos, aspirador, esfregona, balde, etc.), a fim de que o trabalho seja eficazmente executado.
4. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXXV

(Atividades de Animação e Socialização e Aquisição de Géneros Alimentícios e Outros Artigos de 1ª Necessidade)

1. Os utentes serão, sempre que reunidas as condições, contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição (Exemplo da animação ao domicílio)
2. A aquisição dos Géneros Alimentares será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
3. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXXVI**(Administração da Medicação Prescrita)**

1. A medicação administrada ao utente 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 XXXVII**Serviço de Teleassistência**

A Teleassistência baseia-se num serviço de atendimento telefónico que, através de um dispositivo (pulseira ou colar) é ativada a unidade base de teleassistência e estabelece de imediato o contacto com a central de atendimento HelpPhone. Este serviço funciona 365 dias por ano, 24 horas por dia.

NORMA XXXVIII**(Outras Atividades / Serviços Prestados)**

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem
 - a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados de enfermagem da Instituição que existe para apoio à comunidade em geral, sempre que o desejarem e de acordo com a disponibilidade do Enfermeiro da Instituição;
 - b) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sempre que solicitado e mediante disponibilidade da instituição;
 - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
2. O Serviço de Animação / Socialização, consiste na realização de atividades em contexto doméstico. Os utentes de SAD podem participar na realização de passeios e a participação nas festas da Instituição. As atividades de carácter mais específico, como ginástica na senescência e hidroterapia, são sempre considerados serviços extra desta resposta social. É disponibilizada semanalmente uma sebenta de estimulação cognitiva a todos os utentes de sad que pretendam. Esta sebenta não tem qualquer custo associado à mesma.
3. As deslocações em que os utentes de SAD podem ser incluídos, é comunicada através das Auxiliares de Ação Direta;
 - a) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

- b) 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;
 - c) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
 - d) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição.
4. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio, o SAD pode providenciar pequenos arranjos, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.
5. Ao nível da cedência de ajudas técnicas e nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.
6. Caso o utente/família necessitem que a Instituição fique na posse de uma cópia da chave da habitação do utente em questão, ambas as partes assinam o Termo de Entrega Chaves, onde o cliente declara expressamente a sua vontade de autorizar o/as funcionário/as desta Instituição a fazer uso da mesma na prestação do serviço prestado.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

NORMA XXXIX

(Quadro de Pessoal)

O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado nas instalações, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (diretor/a técnico/a, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XL

(Funções do/a Diretor/a Técnico/a e Técnico/a de Serviço Social)

1. Ao Diretor/a Técnico/a / Assistente Social compete:

- Dirigir o C.S.S.P.V.P. e as valências associadas, Serviço de Apoio Domiciliário, assumindo a responsabilidade pela coordenação, organização, planificação, execução, avaliação e supervisão de todo o pessoal;
- Colaborar na candidatura e na admissão dos utentes, emitindo um relatório de avaliação inicial de requisitos do candidato;
- Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos
- Manter atualizada a Lista de espera;
- Organizar e manter atualizado o processo individual do utente;
- Proceder ao acolhimento dos utentes de forma a facilitar a sua integração;
- Estabelecer os horários dos colaboradores de acordo com as necessidades da Instituição e da legislação em vigor;
- Aconselhar os utentes sobre assuntos sociais e questões afins, com o objetivo de ajudá-los a encontrar ou a otimizar os recursos que lhes permitam ultrapassar as dificuldades e atingir os seus objetivos;
- Estabelecer os contactos necessários com a Segurança Social, de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- Fazer o controlo de legislação, de normas e de documentos internos, referentes à valência da terceira idade;
- Detetar as necessidades de formação dos colaboradores;
- Elaborar, com a colaboração de outros técnicos, o plano anual de atividades;
- Elaborar candidaturas a projetos;
- Realizar Supervisão de estágios;
- Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento das valências;
- Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída dos utentes;
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- Decidir de atribuições e autoridades não mencionadas no Manual de Funções e correspondentes às valências da instituição;

- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação /esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.
- Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Utentes.

NORMA XLI

(Funções do/a Auxiliar de Ação Direta)

1. Incumbe ao Auxiliar de Ação Direta:

- Proceder ao acompanhamento diurno dos utentes;
 - Assegurar a alimentação regular dos utentes;
 - Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
 - Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
 - Apoiar no tratamento de roupas do domicílio;
 - Requisitar, receber e distribuir os artigos de higiene e conforto;
 - Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
 - Realizar os trabalhos de limpeza e de arrumação da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.
- 26
-
- Ministrando, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
 - Apoiar nas transferências do utente dependente, sempre que possível, com a ajuda de familiares;
 - Efetuar os registos correspondentes à sua atividade;
 - Sinalizar e acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;

NORMA XLII

(Pessoal Voluntário)

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos(as) utentes/clientes, bem como, os horários da instituição.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA XLIII

(Direitos e Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário)

1. São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitada na sua integridade institucional.
2. São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 2.1. Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos utentes, de acordo com as normas legais em vigor;
 - 2.2. Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do utente;
 - 2.3. Cumprir o plano de cuidados pré-definido.
 - a) Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
 - b) Colaboração na promoção da qualidade dos serviços prestados aos utentes e comunidade, através do fornecimento de todas as informações válidas;
 - c) Não ser prejudicada em termos materiais e morais, nem ser desprestigiada;

27

NORMA XLIV

(Direitos dos(as) Utentes/Clientes e representante(s) legal(ais))

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) 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;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
- f) Exigir qualidade, eficiência e eficácia no serviço prestado.

NORMA XLV**(Deveres dos(as) Utentes/Clientes e representante(s) legal(ais))**

- a) Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos para efeito de apuramento da comparticipação familiar;
- b) O pagamento pontual da comparticipação a que esta obrigado;
- c) Colaborar com a equipa que lhe presta apoio, nomeadamente nas tarefas que ainda possa executar;
- d) Exigir do pessoal do apoio domiciliário apenas funções do âmbito da sua competência, sem contudo, prescindir dos serviços que têm direito;
- e) Participar na execução das atividades proporcionadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição.

NORMA XLVI**(Direitos da Instituição)****1. São direitos da Direção 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XLVII

(Deveres da Instituição)

1. São deveres da Direção da Instituição:

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

29

2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- e) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- f) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

- g) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- h) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- i) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- j) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

CAPÍTULO XVIII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVIII (Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo(a) utente/cliente e/ou familiar. 30
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA XLIX (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 L (Revisão)

O presente Regulamento pode ser revisto sempre que necessário, devendo ser recolhidos elementos, resultantes da sua aplicação, que se considerem úteis para posterior introdução de alterações, se assim se achar necessário para um melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA LI**(Alterações ao Regulamento)**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao (à) utente/cliente e/ou 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA LII**(Integração de Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA LIII**(Penalidades)**

31

1. Aos (às) utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros(as) utentes, serão aplicadas seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
 - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA LIV**(Vigência)**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento (1ª Revisão) foi aprovado em Reunião de Direção a 09/01/2014.

Nota:

- 2ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 06/10/2015;
- 3ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 23/01/2018;
- 4ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 13/11/2019.
- 5ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 27/10/2020.
- 6ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 15/12/2022.
- 7ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 21/12/2023
- 8ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 21/02/2024 com entrada em vigor a 21/03/2024;
- 9ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 12/11/2024, com entrada em vigor a 01/01/2025

NORMA LV**(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento entra em vigor em 01/01/2025.

32

Pela Direção

(Elísio Ferreira Pinto)

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O 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 20.....

Assinatura do utente ou responsável