

Centro Social e Paroquial de Labruge

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

01-03-2022



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

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA 1ª Âmbito de aplicação	3
NORMA 2ª Legislação aplicável	3
NORMA 3ª Destinatários e objetivos.....	3
NORMA 4ª Cuidados e serviços	4
NORMA 5ª Contrato de Prestação de Serviços.....	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	5
NORMA 6ª Condições de admissão	5
NORMA 7ª Critérios de prioridade na admissão	5
NORMA 8ª Inscrição.....	5
NORMA 9ª Admissão	6
NORMA 10ª Acolhimento dos novos utentes.....	7
NORMA 11ª Processo Individual do Utente.....	7
CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS.....	8
NORMA 12ª Cálculo do rendimento per capita	8
NORMA 13ª Prova rendimentos e das despesas fixas	10
NORMA 14ª Tabela de comparticipações.....	10
NORMA 15ª Comparticipação familiar	11
NORMA 16ª Pagamento da comparticipação familiar.....	11
CAPÍTULO IV REGRAS DE FUNCIONAMENTO E CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS.....	12
NORMA 17ª Horários de funcionamento	12
NORMA 18ª Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência	12
NORMA 19ª Lotação	12
NORMA 20ª Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal.....	12
NORMA 21ª Higiene Habitacional.....	13
NORMA 22ª Fornecimento e apoio nas refeições	13
NORMA 23ª Tratamentos de roupas	13
NORMA 24ª Outras atividades/serviços prestados	13
NORMA 25ª Administração da medicação prescrita	14
NORMA 26ª Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	14
CAPÍTULO V RECURSOS	14
NORMA 27ª Pessoal.....	14
NORMA 28ª Direção Técnica.....	14



NORMA 29ª Pessoal Voluntário	15
CAPÍTULO VI DIREITOS E OBRIGAÇÕES	15
NORMA 30ª Direitos do utente ou representante legal e da família	15
NORMA 31ª Obrigações do utente ou representante legal e da família.....	15
NORMA 32ª Direitos da Direção e dos Trabalhadores e Voluntários da instituição	16
NORMA 33ª Obrigações da Direção e dos Trabalhadores e Voluntários da instituição	17
NORMA 34ª Interrupção da Prestação dos serviços por iniciativa do utente	17
NORMA 35ª Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	17
NORMA 36ª Livro de reclamações.....	18
NORMA 37ª Livro de registo de ocorrências	18
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS.....	18
NORMA 38ª Alterações ao presente regulamento	18
NORMA 39ª Integração de lacunas.....	18
NORMA 40ª Disposições complementares.....	18
NORMA 41ª Penalidades.....	19
NORMA 42ª Entrada em vigor	19



CAPÍTULO I | DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª | ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial de Labruge, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 28/06/2006, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e 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, nem disponham de apoio familiar para o efeito e rege-se pelo estipulado no:

- 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, alterado pelo decreto lei nº 126-A/2021 de 31-12- 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 3ª | DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. 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;

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(as) utentes/clientes 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(as) utentes/clientes, sendo estes objetos 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) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) 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) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura, ainda, outros serviços:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis. Apenas o serviço da alínea c) do ponto 1 é prestado aos feriados e fins-de-semana.

NORMA 5ª | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o(a) utente/cliente e/ou responsável 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 ou responsável 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 Aditamento.



CAPÍTULO II | PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA 3ª.
- b) Manifeste vontade em ser admitido.

A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes/clientes 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 7ª | CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar (critério de ponderação=35%);
 - b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência (critério de ponderação=30%);
 - c) Residir na área de intervenção da instituição (critério de ponderação=30%);
 - d) Idosos, com algum tipo de incapacidade que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias (critério de ponderação=5%);
2. 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.

NORMA 8ª | INSCRIÇÃO

1. Para efeitos 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 apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam no Bilhete de identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Os dados necessários que constam no Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Os dados necessários que constam no Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;

- d) Os dados necessários que constam Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas;
 - f) Relatório médico da situação clínica do utente, se é ou não portador de doença infetocontagiosa, medicação e posologia, tipo de dieta alimentar;
 - g) Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
 - h) Certidões de teor matricial, caderneta (s) predial(ais) atualizada(s) de todos os prédios de todos os elementos do agregado familiar;
 - i) Comprovativo dos rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).
 - j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para a elaboração do processo individual;
2. A inscrição decorre no período das 9H00 às 18H00, de segunda a sexta-feira na secretaria da instituição.
3. A ficha de inscrição, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos na alínea nº1 deverão ser entregues na secretaria da instituição das 9H00 às 18H00.
4. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se ao direito de solicitar outros documentos comprovativos.
5. 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 9ª | ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica da Instituição do CSPL no uso das competências que lhe foram atribuídas pela Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, pelo Diretor Técnico, no prazo de 5 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do utente, 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 de cuidados e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de extrema urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e decisão do Diretor Técnico, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinar 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 10ª | ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
- b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços a prestar ao utente;
- c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
- d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
- e) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
- f) 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;
- g) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- h) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- i) 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;

2. O período de adaptação do utente é de 30 dias, findo o tempo se o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA 11ª | PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do(a) utente/cliente consta:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Documentos enunciados na Norma 8ª;
- d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- e) Identificação e contacto do médico assistente;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio e de ocorrência de situações anómalas;



- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Outros documentos e correspondência trocada com o(a) utente/cliente e responsável 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 III | COMPARTICIPAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA 12ª | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional ao rendimento per capita do utente, 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 é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot N$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual);

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;
 - 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.
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 – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizado é considerado o lucro tributável ou quando este for inferior a três IAS (Indexante de Apoios Sociais) por mês, aplicar-se-á o valor correspondente aos três IAS);
 - 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);
 - 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, bem como importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à 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 resultem 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) 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, consideram-se as seguintes despesas fixas:**
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor do pagamento do IRS, constante na Nota de Liquidação do agregado

familiar.

- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 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 nas alíneas b), c) e d) a instituição pode estabelecer um limite máximo do total de despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG.

NORMA 13ª | PROVA RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS e 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 dispensa de entrega do Modelo 3.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou a falta de entrega de documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de comparticipação familiar até ao limite do custo real por utente.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere a norma VI na alínea j), k) e l), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. A Direção reserva-se o direito de não admitir em vaga comparticipada os utentes que não façam prova dos documentos referidos no nº1 da presente norma.

NORMA 14ª | TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem máxima de 75 % sobre o rendimento *per capita do* agregado familiar, distribuído do seguinte modo:

Serviços	Percentagem
Cuidados de higiene e conforto pessoal	25%
2º serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal	10%
Higiene habitacional	Gratuito
Cuidados de imagem	Gratuito
Fornecimento e apoio nas refeições	25%

Serviço de fornecimento e apoio nas refeições aos feriados e fins de semana	10%
Tratamento de roupa do uso pessoal do utente	5%
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	Mediante tabela de preços

**NORMA 15ª | COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
(Montante máximo, revisão e redução)**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo real médio real por utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentam a resposta social.
2. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
3. As comparticipações familiares serão objeto de revisão anual e/ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. O(a) utente/cliente e/ou responsável 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 Direção da 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. Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias consecutivos.
7. Haverá lugar a uma redução de 5 % na mensalidade sempre que se verifique a frequência de mais de um utente do mesmo agregado familiar nas respostas sociais da instituição.
8. O não cumprimento do estipulado nos n.ºs 1 e 3 da presente cláusula durante dois meses consecutivos, terá como consequência o encaminhamento do processo para análise e decisão de suspensão do serviço emitido pela Direção.

NORMA 16ª | PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, em numerário, cheque ou transferência bancária.
2. Sempre que o dia 08 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Se a comparticipação familiar for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado aquando o pagamento da comparticipação familiar do mês posterior à sua realização.



5. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas comparticipações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.
6. Os dias de feriados e de greve não serão descontados em caso algum.
7. 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.
8. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 30 dias que implique a suspensão total ou parcial das atividades do Serviços de Apoio Domiciliário, a comparticipação familiar mensal pode ser reduzida, por deliberação da Direção, tendo em conta todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria IPSS.

CAPÍTULO IV | REGRAS DE FUNCIONAMENTO E CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA 17ª | HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em dias úteis das 8H00 às 17H00. Ao fim de semana e feriados só será prestado o serviço de fornecimento e apoio nas refeições das 11H30 às 13H00.

NORMA 18ª | 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.

NORMA 19ª | LOTAÇÃO

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é de 30 Utentes.

NORMA 20ª | CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. Os cuidados de higiene e conforto pessoal baseiam-se na prestação dos seguintes serviços: banho total ou parcial na cama ou no WC, muda de fralda, colocação de creme hidratante, massagem de ativação de circulação, tratamento de unhas, higiene oral, apoio no vestir e posicionamento na cama ou na cadeira.



2. Este serviço é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

NORMA 21ª | HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados de higiene e conforto pessoal, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

NORMA 22ª | FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:

- a) Almoço;
- b) Reforço (sopa);

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e uma cópia é entregue semanalmente aos utentes;

3. Disponibilidade e cumprimento das dietas dos utentes, desde que apresentem a prescrição médica;

4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio de refeições. A alimentação é constituída por uma refeição principal, duas sopas, uma peça fruta, um pão. O apoio nas refeições consiste no auxílio durante a toma da refeição, nomeadamente, colocar a comida no prato e partir os alimentos, alimentação por via oral com ajuda ou sonda nasogástrica).

5. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

6. A prestação deste serviço estende-se ao fim de semana e feriados, para casos restritos de ausência de apoio familiar, ou situações economicamente desfavorecidas.

NORMA 23ª | TRATAMENTOS DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. As roupas que não se incluem nas descritas, é aplicada uma taxa adicional.

2. A periodicidade de entrega e recolha da roupa, pela equipa prestadora de serviços, é definida no Plano de Cuidados e corresponde a um serviço diário.

NORMA 24ª | 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.
- b) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.



- c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

2. Ao nível dos cuidados de imagem:

- a) Nos cuidados de imagem englobamos os serviços de estética, nomeadamente: pédicure, manicure, depilação facial e aplicação de cremes, sendo da responsabilidade do utente o custo da aquisição dos produtos de beleza e penteados;
- b) Este serviço é prestado nos dias úteis consoante o contratualizado com o utente;

NORMA 25ª | ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente, só é feita mediante a respetiva prescrição médica que deve estar devidamente atualizada;
2. Qualquer alteração de medicação e posologia deve ser entregue a respetiva prescrição médica;
3. A aquisição da medicação é feita pelo utente e/ou familiares responsáveis que deverá entregar a medicação aquando o pedido. Salvo em situação de inexistência de suporte familiar em que a aquisição é feita pela instituição e deve ser paga diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
4. Na falta ou atraso de entrega da medicação, a instituição não se responsabilizará pela administração correta nem dos danos que daí possam resultar;
5. Sempre que seja possível, o Serviço de Apoio Domiciliário, procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA 26ª | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo. Atendendo que este tipo de apoio não está incluído na participação familiar, será acrescido respetivo do custo.

CAPÍTULO V | RECURSOS

NORMA 27ª | PESSOAL

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

NORMA 28ª | DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica das respostas sociais da infância e juventude.



NORMA 29ª | 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 VI | DIREITOS E OBRIGAÇÕES

NORMA 30ª | DIREITOS DO UTENTE OU REPRESENTANTE LEGAL E DA FAMÍLIA

1. São direitos do utente ou 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(a) com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
 - d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas e sociais;
 - e) Ser informado(a) das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde.
 - k) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao (à) colaborador(a) responsável pela prestação de cuidados;
 - l) À 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;

NORMA 31ª | OBRIGAÇÕES DO UTENTE OU REPRESENTANTE LEGAL E DA FAMÍLIA

1. São obrigações do utente ou representante legal e da família:
 - a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e/ou representante legal, no ato da admissão;
 - b) Cumprir o Plano Individual, na medida do possível;



- c) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário 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);
- d) Colaborar com a equipa do Apoio Domiciliário 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);
- e) Tratar com respeito e dignidade os(as) outros(as) utentes, colaboradores(as) e os(as) dirigentes da Instituição;
- f) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- g) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- i) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Apoio Domiciliário, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- j) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- k) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

NORMA 32ª | DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES E VOLUNTÁRIOS 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(a) utente/cliente 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) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os(as) utentes/clientes, devendo os(as) colaboradores(as) informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
- f) Suspender o serviço, sempre que os(as) utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, quando ponham em causa, prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.



NORMA 33ª | OBRIGAÇÕES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES E VOLUNTÁRIOS DA INSTITUIÇÃO

1. São obrigações da Direção da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos(as) utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(a) 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) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o(a) utente/cliente;
- g) Manter os processos dos(as) utentes/clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos(as) utentes/clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos(as) utentes/clientes;
- j) Dispor de livro de reclamações.

NORMA 34ª | INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do centro de dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 6 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

NORMA 35ª | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia escrita, efetuada por cada uma das partes, com antecedência não inferior a 7 dias ou de 30 dias, consoante a iniciativa seja do Primeiro ou Segundo Outorgante, em caso de incumprimento reiterado dos deveres consignados no presente Regulamento Interno ou no Contrato, ou ainda resolvido, por iniciativa do(a) utente/cliente sem dependência de justa causa com a antecedência mínima de 30 dias.



2. Pode ainda cessar por motivo de falecimento do(a) utente/cliente, pela integração do(a) cliente noutra resposta da Instituição, encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição.

NORMA 36ª | 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 e/ou representante legal.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 37ª | LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais de dia, à Direção Técnica por parte dos ajudantes ação direta afeto ao SAD.
3. Sempre que existe uma ocorrência, além de ser registada no referido livro é comunicada pessoalmente ou por telefone à Direção Técnica para que possa, com a maior brevidade, tomar as necessárias diligências.

CAPÍTULO VII | DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª | ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal e ao Instituto da Segurança Social, I. P., 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 39ª | 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 40ª | DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos feriados nacionais (civis e religiosos), no feriado Municipal de Vila do Conde (24 de junho), no dia 24 de dezembro, no dia 15 de janeiro (Santo Amaro) e no dia de Carnaval. Relativamente aos utentes que contrataram o serviço de fornecimento e apoio nas refeições ao fim de semana e feriados, este só não é prestado no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro.



NORMA 41ª | PENALIDADES

1. Aos (às) utentes/clientes 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/clientes, serão aplicadas seguintes penalidades:
2. Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
3. Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
4. Expulsão.
5. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA 42ª | ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi analisado e aprovado pela Direção e entra em vigor em 1 de março de 2022, sendo válido até nova atualização.