



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 1º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social de S. Félix da Marinha é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos tem acordo de cooperação, celebrados com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto, para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), tendo a sua sede no lugar da Rua da Bela, 894 – S. Félix da Marinha, registada no Diário da Republica – III serie nº 216 de 19/9/1985 – pág. 10380 com o nº de registo de IPSS 62/88.

#### **Artigo 2º - OBJETO DA INSTITUIÇÃO**

O Centro Social tem como objetivos gerais proteger e apoiar as famílias, através da Educação Integral das crianças e proporcionar as condições para a estabilização ou retardamento do envelhecimento.

#### **Artigo 3º - RESPOSTA EM SERVIÇO**

A sua ação processa-se através das respostas sociais de Jardim de Infância, Centro de Dia para idosos e Serviço de Apoio Domiciliário.

#### **Artigo 4º - REGRAS E REGULAMENTO**

No presente regulamento especifica-se as regras para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

### **CAPÍTULO II - DEFINIÇÃO, OBJECTIVOS ESPECIFICOS E POPULAÇÃO A ABRANGER**

#### **Artigo 5º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Decreto – Lei nº 32/2017, referente ao Cartão de Cidadão e as suas implicações;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **Artigo 6º - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes



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

### **Artigo 7º - CUIDADOS E SERVIÇOS**

- 1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica sempre que possível de acordo com a disponibilidade do SAD;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - f) Serviço de teleassistência;
- 2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Providenciar acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
  - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - d) Cedência de ajudas técnicas;
  - e) Apoio psicossocial;
  - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados dos utentes;
- 3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

## **CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Artigo 8º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SAD:

- 1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do Artigo 3.
- 2. Estarem nas condições previstas na legislação em vigor para esta valência assim como de acordo com as normas e estatutos em vigor na Instituição, sendo condição essencial a sua aceitação por parte dos candidatos ao serviço.
- 3. A admissão nesta valência resultará de parecer favorável da Equipa Técnica e dependerá da existência de vagas na valência em causa.



### **Artigo 9º - INSCRIÇÃO**

1. A candidatura pode ser despoletada pelo próprio candidato, por outrem ou por via institucional, preenchendo a ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente;
2. O processo de candidatura tem que ser obrigatoriamente acompanhado com cópia dos seguintes documentos com a exceção do BI ou do Cartão de Cidadão:
  - a) Bilhete de identidade / Cartão de Cidadão – só apresentação;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou do subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativo de rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração de rendimentos passada pela Repartição de Finanças;
  - h) Cartão de sócio, caso seja sócio desta instituição.
3. Alguns dos documentos supra mencionados serão exigidos apenas no caso de se concretizar a admissão do candidato.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Artigo 10º - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes, os candidatos que:

- a) Se encontrem em situação económico-financeira precária;
- b) Os residentes na freguesia de S. Félix da Marinha e freguesias limítrofes;
- c) Ausência de família;
- d) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- e) Necessidade expressa pelo cliente no serviço;
- f) Os sócios da Instituição.

### **Artigo 11º - ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Coordenadora Técnica desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do Centro Social que poderá delegar na Equipa Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico ou email.

### **Artigo 12º - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e



deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar 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.

### **Artigo 13º - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 14º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O SAD da Instituição funciona durante todo o ano, no domicílio do Utente e na sede da Instituição, na modalidade “dias úteis” ou na modalidade “dias úteis, sábados domingos e feriados”, conforme as necessidades dos Utentes e o previsto no Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social.

1 - O Serviço de Apoio Domiciliário tem duas modalidades de funcionamento:

- a) De 2ª a 5ª feira das 8h00 às 16h00;
- b) Sexta-feira e Sábados das 8h00 às 17h00;
- c) Feriados e Domingos das 8h00 às 13h00.

2 - O horário de funcionamento do SAD é estipulado de acordo com as necessidades dos Utentes e a disponibilidade da Instituição.

3- O serviço de teleassistência funciona 24 horas por dia e durante todo o ano.

### **Artigo 15º - O SAD ENCERRA**

1 - O SAD está encerrado nos seguintes dias: 25 de Dezembro, 1 de Janeiro e Domingo de Páscoa.

2 - O SAD encerra ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infectocontagiosa ativa.



**Artigo 16º - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
  - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, o complemento por dependência, os duodécimos, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
  - Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do 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 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.
  - 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%.
  - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das



medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

#### **Artigo 17º - 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:

<b>Nº de Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Dias Úteis + Fim-de-semana</b>
2	35%	50%
3	35%	50%
4	40%	55%
5	45%	60%
6	50%	65%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Artº 16º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (Remuneração Mensal Mínima Garantida); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma entrará em vigor 30 dias após aprovação e do conhecimento prévio de utentes e seus familiares directos.

#### **Artigo 18º - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 30% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 10 dias úteis seguidos;
3. Concede-se uma redução de 20% (ao segundo membro da família) sobre a comparticipação familiar mensal, no caso da frequência de casais em simultâneo.
4. Concede-se uma redução de 20% sobre a comparticipação familiar mensal no caso da frequência de pais de funcionários com vínculo laboral de efetividade, ou de membros efetivos dos Órgãos Sociais na data em funções.
5. Concede-se uma redução de 10% sobre a comparticipação familiar mensal no caso da frequência de avós de funcionários com vínculo laboral de efetividade, ou de membros efetivos dos Órgãos Sociais na data em funções.
6. Concede-se uma redução de 25% sobre a comparticipação familiar mensal no caso da frequência de antigos funcionários que tenham tido com a Instituição vínculo laboral superior a 10 anos, ou de membros efetivos dos Órgãos Sociais que tenham registado dois ou mais mandatos completos.





7. 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. (Com apresentação da declaração do IRS e sua liquidação);
8. Em caso de alteração de rendimentos ou alteração significativa das despesas fixas fora do mês de revisão estipulado pela Instituição, o utente tem de comunicar o facto, documentando-o, para revisão da comparticipação;
9. A falta de comunicação de alterações significativas nos rendimentos ou em despesas da qual resulte prejuízo para a Instituição terá os mesmos efeitos do artigo 6º no ponto 7º.

#### **Artigo 19º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 25 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

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

#### **Artigo 20º - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES,**

1. O Serviço de Fornecimento de Refeições funciona de segunda a sexta e/ou de segunda a domingo e feriados entre as 11,15h e as 13,30 horas.
2. O serviço de fornecimento e apoio nas refeições consiste na sua confeção, transporte e administração (quando possível).
3. Este serviço é composto por uma refeição principal, pão, bebida e fruta ou sobremesa. Podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como lanche, sopa como suplemento para o jantar e jantar (se existir deslocação ao fim do dia será considerado como um outro serviço);
4. A ementa semanal é elaborada com o devido cuidado nutricional, e adaptada aos utentes desta resposta social encontra-se afixada em local visível e adequado na Instituição;

#### **Artigo 21º - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal funciona de segunda sexta e/ou de segunda a domingo e feriados, baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente de manhã e/ou de tarde de acordo com a disponibilidade do SAD.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

#### **Artigo 22º - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento diário da roupa, esta é recolhida pelos colaboradores do SAD no domicílio do cliente, uma ou duas vezes por semana é transportada e entregue no serviço de lavandaria, para ser lavada, seca e passada a ferro e quando pronta é entregue pelas colaboradoras no domicílio do cliente. Este procedimento corresponde a um serviço diário.
3. O serviço de tratamento de roupas pode ser também contratualizado para ser realizado pelas colaboradoras do SAD no domicílio de cada cliente (de acordo com a disponibilidade das colaboradoras do SAD).

#### **Artigo 23º - HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por Higiene Habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado. Este procedimento corresponde a um serviço diário.



3. O serviço de Higiene Habitacional está sempre e obrigatoriamente associado ao serviço de Higiene Pessoal.

**Artigo 24º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÊNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenadora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante as atividades os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, deverá ser assegurado pelo próprio ou por familiares nas situações em que este não possa ser assegurado por eles poderá ficar a cargo da Instituição (de acordo com a disponibilidade dos serviços da Instituição);
6. A aquisição de bens será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência/representante legal. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
7. As deslocações a Entidades da Comunidade serão sempre alvo de avaliação e dependem da disponibilidade dos serviços.

**Artigo 25º - SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.**

1. O Serviço de Teleassistência caracteriza-se por um serviço de apoio telefónico de resposta a situações de emergência que consiste na instalação, na residência do utilizador, de uma unidade central de alarme e de um botão de pânico que, quando acionado, geram uma chamada telefónica para uma central de atendimento.
2. A Teleassistência pode, em qualquer momento, encaminhar uma chamada diretamente perante uma situação de risco ou emergência, acionar as entidades competentes para uma intervenção de socorro.
3. Constitui-se como uma medida que pretende contribuir para a redução do isolamento social e da solidão de pessoas idosas ou em situação de dependência através de escuta ativa e do diálogo, visando a melhoria da sua qualidade de vida e segurança.

**Artigo 26º - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. O Acompanhamento e Transporte a Consultas, Cuidados Médicos e de Enfermagem, Exames Complementares de Diagnóstico são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do SAD podem recorrer à Instituição para que esta, após avaliação da Direção Técnica e de acordo com a sua disponibilidade, os apoie a esse nível;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sempre por familiares;
3. Em caso de doença/acidente, a Instituição toma as providencias adequadas e dará, de imediato, conhecimento a família. No caso de ser necessário o encaminhamento para o hospital, compete aos responsáveis ou familiares acompanharem o cliente.

**Artigo 27º - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

Sempre que se verifique a necessidade de pequenas reparações no domicílio ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio para garantir uma melhor prestação dos serviços e beneficiar a qualidade de vida dos clientes, os colaboradores do SAD devem sugerir e auxiliar na sua





realização (de acordo com a sua disponibilidade). As pequenas reparações, bem como as alterações no domicílio requerem sempre autorização do cliente e/ou do seu representante legal.

#### **Artigo 28º - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;

#### **Artigo 29º - APOIO PSICOSSOCIAL**

O apoio Psicossocial visa a prestação de atendimento, apoio e acompanhamento as famílias e indivíduos com dificuldades na prevenção/resolução de problemas a nível psicossocial, bem como dar informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais. Informar sobre os apoios sociais existentes tanto da Segurança Social como da comunidade.

#### **Artigo 30º - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES**

De acordo com a necessidade de informação sobre os mais variados temas o CSSFM pode promover o envio de panfletos informativos pelas equipas do SAD para os clientes e ou seus cuidadores. Durante a prestação dos SAD os colaboradores articulam com as famílias e os cuidadores (formais e informais), sensibilizando-os, informando-os e apoiando-os nos cuidados a prestar aos utentes. O CSSFM poderá promover ações de formação/sensibilização dirigidas às famílias e aos cuidadores.

#### **Artigo 31º - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

O SAD poderá assegurar a administração da medicação ao cliente de acordo com a prescrição médica e só quando este ou seu representante legal tenham assinado o impresso de Autorização da Administração da Medicação.

#### **Artigo 32º - OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

O SAD pode proporcionar outras atividades e prestar outros serviços, tais como:

1. Pagamento da mensalidade sem se deslocarem à Instituição;
2. Serviço de Cabeleireiro e Manicure;
3. O Terminal de MB portátil, pode acompanhar as equipas de SAD e ser disponibilizado para os clientes efetuarem os pagamentos;
4. Acompanhamento ao Exterior (compras, farmácia, pagamentos);
5. Utilização de Ajudas Técnicas sempre com o objetivo da autonomização dos clientes;
6. Acompanhamento ou realização de compras no exterior;
7. Levantamento do correio e leitura da correspondência (caso necessário e autorizado pelo cliente);
8. Leitura das principais notícias dos jornais diários.

### **CAPÍTULO VI – RECURSOS**

#### **Artigo 33º - PESSOAL**

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

#### **Artigo 34º - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SAD 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;



**CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES**  
**Artigo 35º - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
  - h) 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;
  - i) 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) A igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.
  - l) Não estar sujeito a coação física ou psicológica;
  - m) Livre acesso ao Livro de Reclamações;
  - n) Participação nas atividades promovidas pelo Centro Social, de acordo com as suas possibilidades, interesses e disponibilidade de recursos humanos existentes.
2. São deveres dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se tiver novas necessidades e aquisição de serviços pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
  - c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
  - g) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde e sua situação financeira;
  - h) Responsabilizar-se por descatos ou acidentes que cause no decurso da prestação dos serviços

**Artigo 36º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento a Instituição tem ainda os seguintes direitos:
  - 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;

f) Contar com a lealdade e respeito por parte dos Utenentes, Colaboradores, e pessoas próximas que privem com a Instituição;

g) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

h) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

i) Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

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

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno desde que contratualizados;

f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

g) Manter os processos dos utentes atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

i) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;

j) Possuir Livro de Reclamações;

k) Aplicar as normas de participação dos utentes ou famílias, segundo os critérios da legislação em vigor.

### **Artigo 37º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;

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

### **Artigo 38º - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento hospitalar ou integração numa unidade de cuidados continuados do cliente ou férias;

2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou seu representante aos serviços administrativos, com 15 dias de antecedência.

3. Para reinício da prestação dos serviços de apoio domiciliário a Instituição deverá ser avisada, pelo menos, com 24 horas de antecedência;

4. Em caso de ausência temporária do domicílio, sem aviso prévio nem justificação, o utente fica obrigado ao pagamento da participação contratualizada;

5. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 30%, quando este se ausentar durante 10 ou mais dias úteis seguidos, nos casos descritos no ponto 1 deste artigo.

6. Quando um casal utilizar os serviços de SAD, um dos cônjuges terá um desconto de 20% no valor da mensalidade.



**Artigo 39º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

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

**Artigo 40º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou Responsável pelos serviços Administrativos da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**Artigo 41º - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

**CAPÍTULO VII – DISCIPLINA /SUSPENSÃO E EXCLUSÃO**

**Artigo 42º**

1. A Suspensão é uma medida de carácter disciplinar e pedagógico que tem por objeto uma violação não dolosa, de média gravidade, das regras e comportamentos exigíveis aos utentes do S.A.D.
2. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a sua continuidade do S.A.D.

**Artigo 43º**

1. Tanto a Suspensão como a Exclusão serão precedidas de um processo de inquérito escrito que permita ao utente apresentar a sua resposta e arrolar testemunhas de defesa;
2. Compete à Direção Técnica ordenar a realização do processo de inquérito;
3. O processo de inquérito segue a tramitação e prazos mencionados no Código do Trabalho, regras que aqui se aplicam subsidiariamente.

**Artigo 44º**

1. A suspensão e a exclusão de um utente é deliberada exclusivamente pela Direção, concluído o aludido processo de inquérito;
2. O utente ou seu familiar poderá recorrer da sanção aplicada, em ultima instância, para a Assembleia Geral da Instituição.

**Artigo 45º**

Em caso de exclusão, o Cliente deixará de usufruir do SAD, no dia seguinte ao trânsito em julgado da deliberação

**CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 46º - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

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



**Artigo 47º - 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.

**Artigo 48º - ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção de 22 de fevereiro de 2018, entrando em vigor a 1 de abril de 2018, após afixação e publicação em Folha Informativa interna, revogando o anterior.

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

☐ ..... *(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)*

Eu \_\_\_\_\_  
cliente/familiar do Serviço de Apoio Domiciliário, declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do SAD, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

S. Félix da Marinha, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente ou familiar)