



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (S.A.D.)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por **Centro Social Cortegacense Olívia e Florindo Cantinho (CSC)** - pessoa coletiva n.º501 124 845 com sede na Rua Olívia e Florindo Cantinho, n.º 149, 3889-908 em Cortegaça, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 10/81, de 07/04/1981, tem acordo de cooperação para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (S.A.D.)**, celebrado com o ISS, I.P. – Centro Distrital de Aveiro, em 27/10/93 e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro- Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer o Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 64/2017, 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) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho- Define as comparticipações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais desta resposta social;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Estatutos do CSC.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do S.A.D. 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



Centro Social Cortegacense

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 S.A.D.:

- a) Cooperar na melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos 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 clientes, 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 acidentes, quedas, problemas com medicamentos, isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

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

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- 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) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- g) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio.

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:



Centro Social Cortegacense

- a) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- b) Cedência de ajudas técnicas;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Sensibilização e formação informal dos familiares e cuidadores, para a prestação de cuidados aos clientes.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, se a família o solicitar.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Comprovativos dos rendimentos atualizados do cliente e agregado familiar;
- f) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do CSC, de segunda a sexta das 8:30-13:00 / 13:30-18:00;

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 respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. «

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Inexistência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- b) Situação económica desfavorecida;



- c) Isolamento pessoal ou geográfico;
- d) Incapacidade para satisfação de necessidades básicas;
- e) O próprio cliente ou um familiar deste frequenta outra resposta social da Instituição;
- f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;

NORMA 8ª ADMISSÃO

- 1.** Recebido o pedido de admissão, através da ficha de inscrição, é preenchida pela Diretora Técnica a ficha de avaliação inicial, que terá em consideração os critérios de admissão constantes neste Regulamento, e será sujeita a apreciação e deliberação por parte da Direção;
- 2.** A Direção do CSC é a entidade competente para decidir acerca do processo de admissão;
- 3.** A decisão será dada a conhecer ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
- 4.** Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5.** Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tratamento idêntico às restantes situações;
- 6.** Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato ou ao seu representante legal, telefonicamente.

NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

- 1. O Acolhimento dos novos clientes** rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- 2.** Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a



Centro Social Cortegacense

inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Identificação do cliente;
- c) Data de admissão;
- d) Data de início da prestação dos serviços;
- e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- f) Identificação e contacto do médico assistente;
- g) Identificação da situação social;
- h) Relatório do Programa de Acolhimento inicial;
- i) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
- j) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- k) Registos de serviços prestados;
- l) Registos de ocorrências;
- m) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- n) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- p) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do Cliente 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;

4. No domicílio do cliente encontra-se um breve resumo do processo individual, onde constam, essencialmente, os serviços contratualizados e os contactos telefónicos do representante legal/familiares, assim como de entidades úteis de emergência pública.



CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, se assim for pretendido.

NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento atualizado 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 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- 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);
- c) **De pensões** – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) **De prestações sociais** (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) **Bolsas de estudo e formação** (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)



f) **Prediais** - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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.

g) **De capitais** – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

**NORMA 13^a**
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:

Cuidados e serviços previstos na NORMA 4 ^a	Dias úteis		Fim-de semana e Feriados
	1 Serviço/Dia	2 Serviços/Dia	
Previsto na Alínea a) do N^o1 - Alimentação	25%	+10%	+10%
Previsto na Alínea b) do N^o1 Higiene Pessoal	15%	+10%	+10%
Previsto na Alínea c) do N^o1 Tratamento de Roupa	5%	_____	_____
Previsto na Alínea d) do N^o1 Higiene Habitacional	5%	_____	_____
Previsto na Alínea e) do N^o1 Animação/Socialização	5%	_____	_____
Previsto na Alínea f) do N^o1 Acompanhamento ao Exterior	5%	_____	_____
Previsto na Alínea g) do N^o1 Pequenas Reparações no Domicílio	5%	_____	_____
Previsto no N^o2 - Outros Serviços	5%	_____	_____

2. A percentagem mínima correspondente ao serviço de SAD é de 40%, respeitando assim a circular n^o 4 de 16 de dezembro de 2014;

3. O somatório das percentagens correspondentes aos serviços necessários não ultrapassará os 75% em nenhuma circunstância, respeitando assim a circular n^o4 de 16 de dezembro de 2014;

4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12^a 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;

5. Quanto à 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;

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

7. Em caso de alteração à tabela em vigor será revista a comparticipação e será solicitado, novamente, os elementos necessários para o cálculo.



NORMA 14^a MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do 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.

NORMA 15^a PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 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 sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16^a FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e entregue a cada cliente que contrate este serviço, e é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As refeições são confeccionadas na Instituição e transportadas pelo SAD ao domicílio dos clientes;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
5. O horário normal da distribuição das refeições é o seguinte:
 - Pequeno-almoço das 8:30 às 9:30 horas (sempre que contratado);
 - Almoço das 11:30 às 13:00 horas (inclui lanche e jantar quando contratado)

NORMA 17^a CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.



Centro Social Cortegacense

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal técnico do centro de saúde da área de residência.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

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

NORMA 19ª

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 cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. Atividade de animação sociocultural, promovidas para o SAD, constam do Plano de Atividades;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou prescindir de uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, para a participação em passeios ou deslocações em grupo, quando estes não têm autonomia;
4. Sempre que se deslocam nas carrinhas da instituição, os clientes são abrangidos pelo seguro de ocupantes;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte de vinda e regresso do domicílio a cargo da Instituição;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



NORMA 21ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 22ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. A realização de pequenas reparações no domicílio terá que ser solicitado à Diretora Técnica que articulará com o técnico de manutenção o horário para a execução da reparação, sempre que contratado;
2. O horário da realização de pequenas reparações decorre das 9:00 às 12:00 horas de segunda a sexta-feira.

NORMA 23ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andadores 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 participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 24ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O apoio psicossocial é efetuado pela Equipa Técnica da Instituição.

NORMA 25ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS CLIENTES

Sempre que necessário será feita, pelo pessoal auxiliar e técnico, uma sensibilização/formação informal aos familiares/cuidadores do cliente.

NORMA 26ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

Sempre que contratado, o S.A.D. administrará a medicação aos clientes, desde que dentro do horário de funcionamento e sempre sobre prescrição médica.



CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 27^a 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 28^a DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

- 1** À Direção/Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO cabe a responsabilidade de dirigir o serviço e zelar pelo bom funcionamento geral do mesmo;
- 2** A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção;

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 29^a DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário, e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2. São deveres dos clientes:

- a) 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);

- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo 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) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

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



NORMA 31^a **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente/representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. É entregue um exemplar do contrato ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32^a **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de **10%**, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 33^a **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. Por morte (a Instituição comunica de imediato ao representante legal/familiar, caso aconteça durante a prestação dos serviços);
2. Por hospitalização do cliente (sendo da responsabilidade do representante legal/familiar o acompanhamento de toda a situação enquanto o cliente permanecer hospitalizado);
3. Sempre que houver um incumprimento no pagamento da comparticipação familiar (sem justificação perante os serviços);
4. Por desistência, sendo o cliente ou o seu representante legal, responsável pelo aviso, 30 dias antes da cessação do contrato;
5. Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Direção da Instituição.

NORMA 34^a **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, pelo utente/representante legal.

NORMA 35^a **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;



CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36ª 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 cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª 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 38ª DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

A resposta social encerra:

- a) Dia de Natal, Dia de Ano Novo, Domingo de Páscoa;
- b) Dias 24/12 e 31/12 funciona das 8:00 às 13:00;
- c) Feriados assinalados no calendário funciona das 8:00 às 13:00;
- d) À Direção reserva-se o direito de encerrar o SAD em situações que ponham em risco o normal funcionamento, nomeadamente a saúde pública, obras, etc.
- e)

NORMA 39ª ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi atualizado e aprovado pela Direção, entrando em vigor a 15 de janeiro de 2020.



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Centro Social Cortegacense

Eu,.....
(cliente/representante legal), declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., de de 20.....

(Assinatura do cliente/representante legal)

Nota – Entregar um exemplar ao cliente/representante legal e arquivar este comprovativo no processo individual do cliente.