



Centro Social Paroquial da Senhora do Calvário (anteriormente designado Centro Social e Paroquial de Apoio à Infância e Terceira Idade da Senhora do Calvário) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social inscrita com o nº 75/83, pessoa coletiva nº 501 645 055.

A sua criação deveu-se à iniciativa da Fábrica da Igreja da Paróquia da Senhora do Calvário e do Pároco de então, Rev.mo Pe. Joaquim Carlos Pinto.

Desde a sua fundação a 27/05/1982 até 2000, dedicou-se ao apoio à infância, através de um Centro de Actividades de Tempos Livres. Atualmente, a sua ação destina-se exclusivamente a pessoas idosas ou adultos dependentes, através do Centro de Dia, em funcionamento desde 1989, e do Serviço de Apoio Domiciliário, criado em 1994 e a funcionar aos fins-de-semana e feriados, desde 2005.

Assume como sua missão garantir o bem-estar e a qualidade de vida na velhice, através da prestação de serviços de apoio, especializados e direcionados para a satisfação das necessidades e dos interesses dos seus utentes, potenciando a sua autonomia e evitando o isolamento social e a solidão.

Pretende ser uma referência no apoio social à população sénior de Campanhã e da cidade do Porto, através de um compromisso com a comunidade e da implementação de uma política de resposta social de qualidade, contribuindo para uma sociedade mais justa e solidária, pautando a sua actuação pelos valores da proximidade, da dedicação, da transparência e do respeito pela individualidade.

Por determinação dos seus estatutos, o Centro Social é presidido pelo Pároco de Nossa Senhora do Calvário e gerido pela Direção, sob a supervisão do Conselho Fiscal.

Funciona ao abrigo de acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto.

O presente regulamento tem como objetivo dar a conhecer as normas de funcionamento da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD).

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 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 actividades de vida diária.

#### **NORMA 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. O SAD rege-se pelo estipulado no:
  - a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
  - b) Portaria 196-A/2015, de 1 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 instituições particulares de solidariedade social;
  - c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
  - e) Protocolo de Cooperação em vigor entre o Estado e as IPSS;
  - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão Nacional de Acompanhamento e Avaliação Paritária de Acordos de Cooperação);
  - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do SAD prioritariamente pessoas com idade igual ou superior a 65 anos 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio de cuidadores que por si só a garantam;

2. O SAD poderá admitir ainda pessoas com idade inferior a 65 anos, desde que possuam a maioridade e se encontrem nalguma das circunstâncias descritas no ponto anterior;
  
3. 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 autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e actividade 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) 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 SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento de refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche, sopa suplementar), respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Organização e administração de medicação, mediante prescrição médica;
- b) Administração do pequeno-almoço e/ou lanche;
- c) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, realização de compras, contactos com os serviços de saúde, entre outros serviços da comunidade;
- d) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
- e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- f) Cedência de ajudas técnicas;
- g) Apoio social;
- h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais;
- i) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição ou do Centro de Saúde que presta assistência ao utente.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SAD:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;

- b) Aceitar as normas constantes no presente Regulamento;
- c) Apresentar os documentos solicitados nos nº 1 e 2 da NORMA 6ª.

### **NORMA 6ª** **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente ou pessoa significativa (representante legal, familiar ou outro) deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, que inclua nomeadamente antecedentes pessoais e familiares, esquema terapêutico e dieta alimentar;
  - f) Comprovativos dos rendimentos e despesas do candidato e do seu agregado familiar, conforme consta na NORMA 12ª.
2. Caso se concretize a admissão do candidato, será necessário entregar:
  - a) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - b) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza ou recusa expressamente o eventual uso público de imagens suas captadas pelo CENTRO SOCIAL.
3. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues, preferencialmente, em atendimento presencial com o Diretor Técnico;
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**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Situação economicamente desfavorecida;
  - b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
  - c) Residência na Paróquia de Nossa Senhora do Calvário ou nas Paróquias de S. Pedro de Azevedo e Santa Maria de Campanhã (as três paróquias do Vale de Campanhã).
  - d) Existência de elementos de referência a frequentar uma das respostas do Centro Social.
  - e) Isolamento social.

**NORMA 8ª**  
**ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. Compete à Direção do Centro Social a admissão dos utentes;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no menor prazo possível;
4. Após decisão da admissão do candidato e aceitação das condições de prestação dos serviços por parte deste, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Quando o candidato for admitido em data posterior ao período de pagamento das participações mensais por parte dos utentes, deverá efectuar o pagamento do proporcional da sua participação no acto de admissão;
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.

**NORMA 9ª**  
**ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g) 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 factores 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.

**NORMA 10ª**  
**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) 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 direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 11ª**

##### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O SAD funciona nos dias úteis, das 8h30 às 13h30 e das 15h às 17h, e aos fins-de-semana e feriados, das 8h às 13h.

#### **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 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, designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;



- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (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 6º 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.
- h) 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%.
- i) 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativo a ascendentes e outros familiares.
5. O somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número anterior terá como limite o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. 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 relevante;
  - 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.
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

### **NORMA 13ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços resulta da aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com tabela própria que se encontra anexa a este regulamento.
2. Qualquer alteração à tabela em vigor será comunicada ao utente com, pelo menos, 30 dias de antecedência.

**NORMA 14ª**  
**MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder 75% do RC ou 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. O montante da comparticipação será reduzido nas seguintes situações:
  - a) em caso de ausência devidamente fundamentada do utente durante 15 ou mais dias seguidos, o montante sofrerá uma redução de 25%;
  - b) quando um familiar directo frequente uma das respostas sociais do Centro Social, o montante será reduzido em 15%.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA 15ª**  
**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, devendo o pagamento ser efetuado em numerário ou em cheque na secretaria da Instituição; através de envio de cheque por correio ou ainda por transferência bancária, desde que previamente acordado;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado logo após a prestação dos mesmos;

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

**NORMA 16ª**  
**FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega do almoço e sopa adicional, podendo fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e lanche, sendo então considerado como

serviço suplementar; sempre que necessário, o utente beneficiará de apoio para servir a refeição no prato, partir alimentos e ajudar a acomodar-se na mesa.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social; sempre que solicitada, poderá ser fornecida aos utentes em formato papel;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Caso o utente recuse o prosseguimento da dieta, após ser informado dos potenciais riscos para a sua saúde, deverá assinar declaração que exprima a sua vontade.
4. Salvo situações pontuais, o almoço será entregue entre as 12h e as 13h30, todos os dias da semana.
5. A danificação ou subtração dos recipientes de embalagem das refeições por parte do utente implica o pagamento da despesa com a sua substituição.

#### **NORMA 17ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. Os produtos de higiene pessoal e, se necessário, os produtos para a incontinência não são fornecidos pela Instituição;
4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição ou do Centro de Saúde que presta assistência, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
5. Os cuidadores deverão respeitar a autonomia técnica dos profissionais que prestam os cuidados ao seu familiar. A presença de familiares durante a realização dos cuidados de higiene pessoal deverá ser restringida ao mínimo indispensável.

#### **NORMA 18ª**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Em casos justificados, poderá a roupa da semana ser recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente numa única ocasião, mas corresponde a um serviço diário.
3. As roupas serão identificadas e será registada a sua receção, devendo ser, sempre que possível, conferidas no ato de entrega.

**NORMA 19ª**  
**HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

**NORMA 20ª**  
**ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE,**  
**ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS**  
**ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES**  
**DA COMUNIDADE**

1. No que respeita aos passeios ou deslocações promovidos pela Instituição, ter-se-á em conta as seguintes regras:
  - a) A técnica de Serviço Social ficará responsável por comunicar, através dos colaboradores, os passeios que possam incluir utentes do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
  - c) A autorização dos familiares ou representante legal dos utentes é sempre necessária para a realização de passeios ou deslocações em grupo, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
  - d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

2. Os utentes serão convidados a participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou em que esta esteja integrada, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
3. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, 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 utente; no entanto, o serviço de enfermagem disponível na resposta social Centro de Dia poderá colaborar com os profissionais do SAD, na avaliação e eventual orientação de utentes que se encontrem nos seus domicílios, sempre que seja possível.
2. O acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnósticos por parte de colaboradores da Instituição está reservado, salvo exceções fundamentadas, a utentes que se encontrem impossibilitados de o fazer sozinhos e que não disponham de retaguarda familiar. Nas restantes situações, compete ao próprio e à família o referido acompanhamento.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital); caso seja necessário, o utente será acompanhado por algum colaborador da Instituição, mas apenas se não tiver nenhum familiar de referência ou se este não puder comparecer de forma célere.

#### **NORMA 22ª**

##### **REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

1. O SAD poderá:
  - a) Colaborar na avaliação de eventuais alterações a realizar no domicílio, nomeadamente ao nível da adaptação de sanitários e da implementação de estratégias de prevenção de quedas;
  - b) Colaborar nas reparações que sejam necessárias, desde que sejam autorizadas pelo utente e/ou família, contactando profissionais especializados para orçamentar e reparar ou

disponibilizando colaboradores da Instituição para proceder à reparação, na medida em que seja possível e preferível.

- c) Os custos associados às reparações terão de ser pagos pelo utente ou sua família.

### **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, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição, aluguer ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **NORMA 24ª**

#### **APOIO SOCIAL**

1. Os utentes do SAD beneficiam de apoio e acompanhamento personalizado a nível social, com o objetivo de ajudar a prevenir/resolver problemas relacionados com o bem-estar (físico, psicológico, relacional e económico), ajudando a despistar e clarificar as situações geradoras de dificuldades, auxiliando na identificação de soluções e apoiando a sua resolução, através da prestação de informação, da orientação e eventual articulação com agentes essenciais à resolução de tais problemas (promovendo a participação ativa dos indivíduos no processo de resolução dos seus problemas, potencializando as suas capacidades e rentabilizando recursos);
2. Os utentes do SAD e seus cuidadores poderão beneficiar, caso necessitem, de atendimento personalizado por parte do técnico de serviço social.
3. No âmbito do apoio social, poderá ter lugar a prestação de serviços por parte de colaboradores do SAD como por exemplo: realização de compras, contacto com serviços de saúde, pequenas reparações no domicílio e o acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico, entre outros.
4. O acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnósticos por parte de colaboradores da Instituição está reservado, salvo exceções fundamentadas, a utentes que se encontrem impossibilitados de o fazer sozinhos e que não disponham de retaguarda familiar. Nas restantes situações, compete ao próprio e à família o referido acompanhamento.

**NORMA 25ª**  
**FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS**  
**PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES**

O SAD deverá promover a formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados adequados aos utentes, nomeadamente:

- a) Através dos ajudantes de ação direta, durante a prestação dos cuidados no domicílio do utente;
- b) Em contexto de visita domiciliária do técnico de Serviço Social e, eventualmente, do profissional de Enfermagem da Instituição;
- c) Promovendo ações de sensibilização para cuidadores ou orientando para programas destinados a cuidadores que sejam promovidos por outras entidades.

**NORMA 26ª**  
**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, desenvolvendo estratégias que favoreçam a toma pelos próprios utentes, sempre que possível, e sensibilizando para isso os cuidadores.

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

**NORMA 27ª**  
**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.

**NORMA 28ª**



## **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção 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;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico Auxiliar de Serviço Social, auxiliado pela Direção do estabelecimento;
3. O Diretor Técnico acumula a função de técnico de Serviço Social.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 29ª 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 esclarecido quanto às normas e aos regulamentos vigentes;
  - e) Participar em todas as actividades, 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, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
  - 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.

2. São deveres dos utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- b) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- d) 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 houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- e) Comunicar modificações na sua medicação habitual, por forma a garantir a correta assistência em situações de emergência e um melhor acompanhamento no dia-a-dia;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- 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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Em caso de interrupção da prestação dos cuidados contratualizados por motivo de obras nas instalações da Instituição ou devido à diminuição abrupta e imprevisível do número de funcionários indispensáveis para assegurar a prestação dos cuidados, obriga-se a avisar o utente e seus cuidadores com a maior brevidade possível, a deduzir na comparticipação familiar o valor correspondente ao período em que o(s) serviço(s) não for(em) prestados e a colaborar com o próprio e os seus cuidadores na procura de respostas alternativas.

#### **NORMA 31ª**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

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

#### **NORMA 32ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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, 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.
4. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
5. O contrato poderá ser rescindido com justa causa, por qualquer uma das partes, sempre que se verificar o incumprimento de qualquer obrigação prevista no contrato, bem como de qualquer das obrigações incluídas no presente Regulamento Interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 dias. Considera-se, nomeadamente, justa causa de rescisão do contrato a verificação, por parte do utente ou seu representante legal/pessoa próxima, de que o Centro não assegura a prestação dos serviços contratualizados com competência profissional e nas condições previstas no contrato.
6. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 15 ou de 30 dias, consoante a iniciativa seja do utente ou do Centro Social, respectivamente.

#### **NORMA 33<sup>a</sup>**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

#### **NORMA 34<sup>a</sup>**

##### **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 integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da comparticipação familiar devida, nos termos previstos na NORMA 14ª.

### **NORMA 35ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui Livro de Reclamações, cuja existência está publicada em local visível e que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica pelo utente e/ou familiar.

### **NORMA 36ª**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá para registar quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam durante o seu funcionamento.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 37ª**

#### **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.

#### **NORMA 38ª**

#### **CASOS OMISSOS**

Compete à Direção do Centro Social resolver os casos omissos do presente Regulamento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA 39ª**

#### **SANÇÕES**

1. O não cumprimento das normas constantes neste Regulamento, por parte dos utentes, pode conduzir à aplicação de sanções que, de acordo com a gravidade da situação, podem resultar na suspensão temporária ou definitiva da frequência de alguma das respostas sociais do Centro Social.
2. Entende-se como situação muito grave e, portanto, motivo para a suspensão definitiva:
  - a) agressões físicas ou verbais a qualquer pessoa que frequente o Centro Social;
  - b) o não pagamento da participação mensal por um período superior a 60 dias, sem que tenha existido acordo prévio com a Direção do estabelecimento;
  - c) destruição ou danificação intencional do património do Centro Social.
3. É da competência da Direção do Centro Social desencadear um processo de auscultação do utente e outras pessoas eventualmente necessárias ao esclarecimento da situação, na sequência do qual

deliberará acerca da sanção a aplicar.

**NORMA 40ª**

**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Os utentes do SAD não se encontram cobertos por nenhum seguro de acidentes pessoais. Em caso de acidente ou urgência, recorrer-se-á à assistência dos centros de saúde locais e dos hospitais públicos.
2. Os profissionais do SAD não se encontram cobertos por nenhum seguro de responsabilidade civil.

**NORMA 41ª**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Fevereiro de 2017.

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

Eu, ..... utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declaro que tomei conhecimento das informações descritas neste Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

-----  
(Assinatura)

Eu, ....., (indicar tipo de vínculo com o utente)  
..... do utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO .....,  
declaro que tomei conhecimento das informações descritas neste Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou ajudar a cumprir todas as normas atrás referidas.

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

(Assinatura)



## ANEXO I

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40% do RC	60% do RC
3	45% do RC	65% do RC
4	50% do RC	75% do RC
5	50% do RC	75% do RC
6	50% do RC	75% do RC
<b>Limite máximo para a comparticipação do utente: 75% do seu RC.</b>		

RC = rendimento per capita