

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'P. Mendes' and 'M.A.'.



Centro Social e Cultural do Pinhal

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NOME

OBJETO DA APLICAÇÃO

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

LEGISLAÇÃO APPLICÁVEL

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- a) Decreto-Lei n.º 75/81 de 20 de Maio - Define o regime jurídico da cooperação entre as Freguesias do Pinhal e a Associação de Apoio Domiciliário (AADO).
- b) Portaria n.º 382/73 de 20 de Maio - Define as funções que regem o condutor do serviço de localização, instalação e acompanhamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
- c) Decreto-Lei n.º 232/78 de 4 de Março - Define o regime jurídico da instalação, acompanhamento e localização dos intervenientes do apoio social geral por famílias e indivíduos, incluindo o regime contratual.
- d) Protocolo de Cooperação de 1978.
- e) Estatutos de Associação Tercetária aprovados em 1978.
- f) Estatuto Orgânico de Trabalho de 1978.

LEGISLAÇÃO

DISTRIBUTIVOS E OBJETIVOS

- 1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário todas as pessoas que se encontrem no seu domicílio em situação de dependência física, mental ou social e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a própria existência e bem-estar pessoal e/ou a realização das atividades fundamentais da vida diária, no âmbito do apoio também prestado a elas.
- 2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Serg' and 'D. ...'.

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

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DA APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social e Cultural do Pinhal, registada no Livro das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 07/2007, fls. 166 do Livro 6, com acordo de cooperação para a resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário** celebrado entre o Centro Distrital de Segurança de Coimbra, em 01/04/2012, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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 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) 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 – 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;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São **destinatários** do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem **objetivos** do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Ad...m' and 'Scip'.

- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas Residenciais;
- d) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) 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;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
- i) 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, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene, conforto pessoal e imagem;
 - c) Tratamento de 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;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Transporte e acompanhamento a consultas e exames médicos;
 - b) Limpeza a fundo, nos espaços interiores e exteriores do domicílio;
 - c) Apoio Social.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Serg' and 'D.M.'.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, as enquadradas nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá efectuar a sua inscrição no Gabinete de Ação Social da Instituição, através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1 Documentos de Identificação do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - 1.3 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.4 Declaração médica de que o utente não é portador de doença impeditiva do normal funcionamento do SAD;
 - 1.5 Comprovativos dos rendimentos e despesas do utente e agregado familiar;
 - 1.6 Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. 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.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes (indicação de 1 a 6 os principais critérios, sendo 1 o mais prioritário):

1. A vulnerabilidade económica e social;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos necessários;
3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
4. Situação de isolamento social e geográfico;
5. Ser residente na área geográfica abrangida pela Instituição, podendo ser incluídos ainda os locais de residência nas zonas limítrofes da freguesia, desde que exista vaga para tal;
6. Ser sócio da Instituição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;



[Handwritten signatures and initials]
PM-1
Siga

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição, que pode delegar esta competência na Diretora Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do 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. Os clientes 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 fato é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.

5

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. O acolhimento dos novos utentes desenvolve-se no domicílio do utente, perante pessoa próxima, e rege-se pelas seguintes regras, nomeadamente:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Recordar as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços 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 de casa do utente;
2. Após os 30 dias de acolhimento, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente e/ou pessoa significativa, posteriormente a ser arquivado no processo individual;
3. Se durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação ao programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do utente, procurar superá-los e definir novos objetivos de intervenção.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do Processo Individual do utente consta os seguintes documentos:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação e contacto familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto e médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;



Sergio
Adriana
DM4

- 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 cliente 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;
 - l) Outros documentos considerados relevantes.
2. O Processo Individual, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

NORMA 11º

CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e 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 efetuado por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

INSTALAÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado em Chã das Barreiras – Pêgos, freguesia e concelho da Lousã, contacto n.º 239993262 e, as suas instalações são compostas por Recepção, Direcção, serviços técnicos e administrativos, instalações para o pessoal, cozinha, lavandaria e instalações sanitárias, com zona de banhos, para os utentes.

NORMA 13ª

HORÁRIOS E PERIODOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sábado;
2. Horário de funcionamento: de segunda a sexta, funciona das 8h30 às 17h00 e, ao Sábado das 8h00 às 14h30;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário interrompe a prestação de cuidados ao Domingo e feriados;
4. Qualquer alteração do horário, deve ser acordado previamente, por escrito, entre as partes, com a maior antecedência.

NORMA 14ª

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

1. Considera-se **comparticipação familiar**, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o *rendimento per capita* do agregado familiar;



Seiç
10 de Junho
PM 97.

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

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

3. AGREGADO FAMILIAR

3.1. 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 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 agreg. familiar e, crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agreg. familiar.

3.1.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum membro 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.

4. RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

4.1. 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;
- De pensões;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimentos.

4.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anua resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'D.M.A.' and 'S.C.'.

4.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

4.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

4.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

4.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

5.1. Para efeitos 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 transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

6.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as Instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima;

6.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

Handwritten signature and date: 24.11.23

6.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

7.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

7.2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8. REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

9. REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

9.1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil;

9.2. Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.

NORMA 15ª

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:

Serviços	Dias úteis	Dias úteis + sábados
Cuidados de higiene e conforto pessoal	15%	17,5%
Fornecimento de Refeições	20%	25%
Tratamento de roupa	5%	5%
Higiene habitacional	5%	5%
Atividades de animação e socialização	1%	1%

2. Pelos **Outros Serviços**, definidos no ponto 2, Norma 4ª, é aplicado o seguinte precário, nomeadamente:

2.1. Transporte e Acompanhamento a consultas e exames médicos

a) Transporte e Acompanhamento a consultas/exames médicos a Coimbra – 25,00€ (ida e volta);

b) Transporte e Acompanhamento a consultas/exames médicos na Lousã – 5,00€ (ida e volta).

2.2. Limpezas a fundo, nos espaços interiores e exteriores do domicílio - 3€/hora.

3. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente será informado com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.



Handwritten notes in blue ink:
V. L. Almeida
DM 17
Scig

NORMA 16ª

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita, no Gabinete de Ação Social da Instituição, durante o horário de funcionamento da resposta social;
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por pequeno-almoço, uma refeição principal, lanche e jantar;
2. A ementa semanal encontra-se afixada no placar da entrada da Instituição, elaborada de acordo com as necessidades, hábitos, preferências individuais de cada utente;
3. As ementas são semanais, entregues antecipadamente ao utente no final da semana anterior. A ementa pode ser alterada por motivos imprevistos e alheios à vontade da instituição;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª

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, são prestados de acordo com as necessidades de cada utente e estabelecidos previamente no Plano Individual;
2. No âmbito deste serviço são também prestados alguns cuidados de imagem, definidos consoante a necessidade de cada utente;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
4. Os produtos necessários para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, champô, creme hidratante, fraldas) são assegurados pelo utente, familiar e/ou pessoa responsável pelo mesmo;
5. Sempre que solicitado pelo utente, família ou representante legal, no âmbito deste serviço é efectuada a preparação e administração da medicação do utente. A administração de medicação ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas. No caso de o utente ser diabético, o registo de controlo da glicemia são registados, datados e assinados no livro de diabético.

NORMA 19ª

TRATAMENTO DE ROUPA

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. A roupa é recolhida diariamente (dias úteis e sábados) pelas Ajudantes de Ação Direta e entregue no domicílio logo que estejam prontas;
3. A roupa do utente é devidamente identificada e marcada pelas funcionárias da Instituição, no início da prestação do serviço.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'H. Hum', 'V. M. M.', and 'S. C. S.' with arrows pointing to specific parts of the document.

NORMA 20ª
HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. Este serviço é prestado por uma equipa, no mínimo uma vez por semana, e poderá ser efectuado também aos sábados, caso solicitado pelo utente;
3. Os produtos de limpeza necessários para a prestação do serviço são assegurados pelo utente, familiar e/ou pessoa responsável pelo mesmo;

11

NORMA 21ª
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

1. São consideradas atividades de animação e socialização, designadamente: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
 - 1.1. Passeios / Convívios
 - 1.1.1. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida um valor, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
 - 1.1.2. 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;
 - 1.1.3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
 - 1.1.4. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, ficando o transporte do e para o domicílio, a cargo da Instituição;
 - 1.2. Aquisição de bens e géneros alimentícios
 - 1.2.1. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
 - 1.2.2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
 - 1.3. Pagamento de serviços
 - 1.3.1. O pagamento de serviços é efetuado a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
 - 1.3.2. Sempre que o utente não possa se deslocar aos serviços pessoalmente, o pagamento é efetuado pela Técnica ou por uma colaboradora, mediante a entrega prévia do dinheiro.
 - 1.4. Deslocação a entidades da comunidade
 - 1.4.1. É assegurado, sempre que solicitado, o transporte e acompanhamento a entidades da comunidade (banco, ctt, farmácia, igreja, cemitério, entre outras);

NORMA 22ª
OUTROS SERVIÇOS

1. **Transporte e acompanhamento a consultas e exames médicos**
 - 1.1. A Instituição assegura o transporte e acompanhamento do utente a consultas e exames médicos, apenas em situações excecionais, mediante avaliação de cada caso em particular (ausência ou indisponibilidade familiar em acompanhar o idoso naquele dia);

Handwritten signatures and initials in blue ink.

- 1.2. O acompanhamento a consultas e exames pelas funcionárias da Instituição implica o pagamento de um valor, conforme o definido na tabela das comparticipações;
 - 1.3. As despesas com o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do utente, família ou do seu representante legal.
- 2. Limpezas a fundo, no espaço interior e exterior do domicílio**
- 2.1. A prestação deste serviço pressupõe uma complementaridade com o serviço de higiene habitacional, pelo que a sua contratualização é efetuada só nos casos em que o utente já beneficie do apoio ao nível de higiene habitacional.
- 3. Apoio Social**
- 3.1. A Instituição assegura a todos os utentes e respectivas famílias, apoio, acompanhamento e encaminhamento em casos de insuficiência económica;
 - 3.2. Este apoio social é efetuado em dias úteis, das 9h às 17H, no Gabinete Técnico da Instituição.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 24ª

QUADRO DE PESSOAL

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

NORMA 25ª

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São **direitos** dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua 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;

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Adm', 'D.H.', and 'S.27'.

- 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 objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
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;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e 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) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

13

NORMA 27ª

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 de 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 actualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

NORMA 28ª

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 efectuada uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente e/ou familiar e o responsável pelo serviço.

NORMA 29ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do 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.

NORMA 30ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTAVEL 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.

NORMA 31ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica da Instituição, sempre que surja da parte do utente e/ou familiar alguma queixa.

NORMA 32ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRENCIAS

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;

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 33ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações de 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 antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste;
3. Qualquer alteração ao Regulamento Interno é comunicado ao ISS, IP, até 30 dias da sua entrada em vigor.

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA 34ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 35ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Excepcionalmente e por motivos de segurança ou sanitários, poderá ser determinado pela Direcção o encerramento temporário das instalações da Instituição.
2. Todas as omissões deste regulamento serão resolvidas pela Direcção da Instituição, e posteriormente comunicadas por escrito.

15

NORMA 36ª
ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entra em vigor em JANEIRO de 2016.
2. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.

Regulamento Interno retificado em 08/06/2015.

Aprovado em reunião de Direcção em 06/10/2015.

A Direcção do CSCP,

Handwritten signature of Manuel dos Santos Amaral
Manuel dos Santos Amaral
Handwritten signature of Daniela Lopes Amaral
Daniela Lopes Amaral