

*Centro Social, Cultural e  
Recreativo  
De  
Paredes do Bairro*



*REGULAMENTO INTERNO  
DO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO*



## **CAPITULO I**

### **Missão, Política de Qualidade, Visão e Valores**

#### **MISSÃO**

Segundo os seus estatutos tem como objectivos fundamentais: proteger os cidadãos na velhice e na invalidez e fomentar e dinamizar actividades de carácter cultural. A nossa missão é trabalhar na e para a nossa comunidade de forma a atenuar os problemas sociais e educativos existentes nesta área. Todo o trabalho que temos vindo a desenvolver tem sido assente num princípio orientador “trabalhamos para que gostem de cá estar”, queremos que os nossos clientes sintam a nossa Instituição como a sua casa.

#### **POLITICA DE QUALIDADE**

O Centro Social, Cultural e Recreativo de Paredes do Bairro propõe-se ser um organismo vivo promotor do desenvolvimento global do ser humano nas suas diferentes dimensões, encarando o ser humano como um ser biopsicossocial.

Assenta numa política de qualidade baseada na promoção de uma relação aberta com a comunidade envolvente e famílias garantindo a satisfação das necessidades dos nossos clientes.

É nosso propósito trabalhar no sentido de uma melhoria contínua, de forma a garantir a qualificação dos serviços prestados, assumindo cumprir com os requisitos legais afectos a cada Resposta Social.

O trabalho de equipa e a participação de todos os intervenientes são condição essencial do desenvolvimento da nossa acção.

#### **VISÃO**

Sentimos que somos uma referência muito positiva neste meio socioeconómico. O trabalho desenvolvido, a satisfação e acima de tudo a participação dos nossos clientes, famílias e comunidade no desenvolvimento das nossas actividades,



aliada a um grande sentido de trabalho em equipa dos nossos colaboradores e elementos directivos, reforça o sentido e ideia de sermos de facto uma grande família.

Queremos que a nossa instituição se afirme cada vez mais no seio da nossa comunidade como uma entidade que serve, trabalha com e para as pessoas, promovendo actividades e iniciativas de carácter educativo e cultural. A criação de oportunidades de crescimento, de desenvolvimento e de capacidades de relacionamento com o mundo.

## VALORES

A intervenção e dinâmica educativa e social assentam numa igualdade de acesso e de oportunidades a todas as crianças e idosos.

Combater e atenuar as desigualdades sociais é outro dos pilares da nossa acção. Valorizamos o ser humano como único com características que lhe são exclusivas. A defesa dos direitos da criança e do idoso é o nosso compromisso.

A acção do Centro Social assenta na promoção do bem-estar físico e psicológico de todos os que pertencem à nossa comunidade educativa. Valorizamos um clima de afecto, onde os sentimentos das crianças, idosos e suas famílias são o nosso melhor instrumento de trabalho.



## **CAPITULO II**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Norma I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Cultural e Recreativo de Paredes do Bairro, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30 de junho de 2000, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas.

#### **Norma II**

##### **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:

1. Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
2. Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto-Lei nº 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 respectivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;



6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

### **Norma III**

#### **Destinatários e Objectivos**

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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a. Concorrer para a 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 objecto 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 activo;
  - 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 afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau-trato;
- k. Promover a intergeracionalidade;
- l. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o. Facilitar o acesso ao serviço da comunidade.

## **Norma IV**

### **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 conforto pessoal;
  - c. Tratamento da roupa do uso pessoal do Cliente;
  - 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 Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:



- a. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico;
  - b. Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
  - c. Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - d. Cedência de ajudas técnicas;
  - e. Apoio psicossocial;
  - f. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, feriados e aos fins-de-semana.

## CAPITULO III

### Processo de Admissão dos Clientes

#### **Norma V**

#### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA 3ª.

#### **Norma VI**

#### **Inscrição**

- 1) Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do Cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos;
  - a. BI ou Cartão de Cidadão do Cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b. Cartão de Contribuinte do Cliente ou do s 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. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;
  - f. Comprovativos dos rendimentos do Cliente e agregado familiar;
  - g. Declaração assinada pelo Cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- 2) A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;
  - 3) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  - 4) 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 VII**

### **CrITÉrios de Prioridade na Admissão**

São crITÉrios de prioridade na admissão dos Clientes:

- a) Situao economicamente desfavorecida;
- b) Hospitalizao do individuo ou familiar que preste assistência ao Cliente ou outra situao de emergência;
- c) Ser natural, residente ou ligado afectivamente  freguesia ou  Instituio.

## **Norma VIII**

### **Admissão**

- 1) Recebido o pedido de admissão, o mesmo  registado e analisado pelo Director Técnico da Instituio, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida  baseada num relatório social que terá em considerao as condioes e os crITÉrios para admissão, constantes neste Regulamento;



- 2) É competente para decidir o processo de admissão a Direcção da Instituição;
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao Cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis;
- 4) Após decisão de admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, 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 Director Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6) No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
- 7) 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 facto é comunicado ao candidato a Cliente ou seu representante legal, através de carta no prazo de 10 dias úteis.

## **Norma IX**

### **Acolhimento de Novos Utentes**

- 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 exista, 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 factores que conduziram à inadaptação do Cliente; Procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao Cliente, de rescindir o contrato.

## **Norma X**

### **Processo Individual do Cliente**

- 1) Do processo individual do Cliente consta:
  - a) Identificação e contacto do Cliente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programa 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 domicilio 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 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 actualizado.



## CAPITULO IV

### Regras de Funcionamento

#### Norma XI

#### Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, sem quaisquer interrupções.

#### Norma XII

#### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Numero 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 3 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 recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;



- e) Adoptados 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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (excepto 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 actualizada, 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 respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do 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 acções ou rendimentos de outros activos 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 (excepto 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 XIII**

#### **Tabela de Comparticipações**

- 1) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:



<b>Nº de serviços</b>	<b>Dias úteis</b>	<b>Dias úteis + fim-de- semana</b>
2	40%	60%
3	45%	70%
4	50%	75%
5	55%	75%
6	60%	75%

- 2) Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da NORMA 12ª 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;
- 3) Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva 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 convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
- 4) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
- 5) Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes serão informados através de carta no prazo máximo de 30 dias de antecedência à sua entrada em vigor.

## **Norma XIV**

### **Montante e Revisão da Participação Familiar**

- 1) A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do Cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado 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 os 15 dias seguidos;
- 3) Serão descontados da mensalidade os dias de ausência por motivo de doença desde que devidamente comprovado;
- 4) 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 XV**

#### **Pagamento de Mensalidades**

- 1) O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 10 do mês a que respeita junto da secretaria da Instituição;
- 2) O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado 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.

## **CAPITULO V**

### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### **Norma XVI**

##### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

- 1) O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo estas consideradas como outro serviço;
- 2) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos Clientes desta resposta social;
- 3) As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



## **Norma XVII**

### **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) A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

## **Norma XVIII**

### **Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente**

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

## **Norma XIX**

### **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 efectuadas consoante a necessidade do Cliente e o contrato de serviço celebrado.



## **Norma XX**

### **Actividade de Animação e Socialização, Designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a Entidades da Comunidade**

- 1) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora da Instituição, que comunica, através das colaboradoras a organização de actividades, nas quais os clientes de SAD podem ser incluídos;
- 2) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
- 3) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;
- 4) Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradoras da Instituição;
- 5) Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

## **Norma XXI**

### **Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a Entidades da Comunidade**

1. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do Cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Estas aquisições são pagas directamente pelo Cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



## **Norma XXII**

### **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; No entanto, os clientes do Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
- 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 XXIII**

### **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 ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **Norma XXIV**

### **Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários, se necessário;



## CAPITULO VI

### Recursos

#### **Norma XXV**

##### **Pessoal**

O quadro de pessoal afecto 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 XXVI**

##### **Direcção/Coordenação Técnica**

1. A Direcção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um Técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

## CAPITULO VII

### Direitos e Deveres

#### **Norma XXVII**

##### **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 actividades, 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 colaboradora 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 objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
  - j. Apresentar reclamações ou sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - k. Á 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;
  - 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 actividades 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 Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## **Norma XXVIII**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

- 1. São direitos da Instituição:
  - a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação 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 acto da admissão;
  - d. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto de 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 auscultação dos clientes;
- g. Manter os processos dos clientes actualizados;
- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **Norma XXIX**

### **Depósito e Guarda dos bens do Cliente**

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

## **Norma XXX**

### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



### **Norma XXXI**

#### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **Norma XXXII**

#### **Cessação da Prestação e Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

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

### **Norma XXXIII**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou da Direcção Técnica, sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

### **Norma XXXIV**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;



2. O livro de registo de ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direcção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afecto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

## **CAPITULO VIII**

### **Disposições Finais**

#### **Norma XXXV**

##### **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 objectivo 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 acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **Norma XXXVI**

##### **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 XXXVII**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em \_\_\_\_\_

A Direcção do CSCRPB

\_\_\_\_\_

.....

O \_\_\_\_\_ Cliente do Serviço de Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no regulamento interno de funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Paredes do Bairro, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)