



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL SÃO ROQUE- SALSAS

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Norma 1ª – Âmbito de Aplicação	4
Norma 2ª – Legislação Aplicável.....	4
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos.....	5
Norma 4ª – Cuidados e Serviços.....	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	7
Norma 5ª – Condições de Admissão	7
Norma 6ª – Inscrição	7
Norma 7ª – Critérios de Prioridade na Admissão.....	9
Norma 8ª – Admissão.....	9
Norma 9ª – Acolhimento de Novos Clientes.....	10
Norma 10ª – Processo Individual do Cliente	11
Norma 11ª – Lista de Espera.....	12
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
Norma 12ª – Horário e Funcionamento	12
Norma 13ª – Cálculo do rendimento <i>Per Capita</i>	13
Norma 14ª – Tabela de Comparticipações.....	15
Norma 15ª – Montante e revisão da Comparticipação Familiar.....	16
Norma 16ª – Pagamentos de Mensalidades	16
Norma 17ª – Fornecimento e Apoio nas Refeições	17
Norma 18ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	17
Norma 19ª – Tratamento de Roupa	18
Norma 20ª – Higiene Habitacional	18
Norma 21ª – Atividades de Animação e Socialização, Designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a Entidades da Comunidade	18
Norma 22ª – Acompanhamento e Transporte a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico	19

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 2 de 30



Norma 23ª – Realização de Pequenas Reparações/ Modificações no Domicílio.....	19
Norma 24ª – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	20
Norma 25ª – Administração da Medicação Prescrita	20
CAPÍTULO V – RECURSOS	20
Norma 26ª – Pessoal	20
Norma 27ª – Direção / Coordenação Técnica	21
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	21
Norma 28ª – Direitos dos Clientes	21
Norma 29ª – Deveres dos Clientes.....	22
Norma 30ª – Direitos da Direção e dos Trabalhadores da Instituição	23
Norma 31ª – Deveres da Direção e dos Trabalhadores da Instituição	23
Norma 32ª – Contrato de Prestação de Serviços	25
Norma 33ª – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente	25
Norma 34ª - Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador	26
Norma 35ª – Livro de Reclamações.....	27
Norma 36ª – Livro de Registo de Ocorrências	27
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	28
Norma 37ª – Alterações ao Presente Regulamento	28
Norma 38ª – Integração de Lacunas	28
Norma 39ª – Vigência do Regulamento	28
DECLARAÇÃO AUTO DE ENTREGA	30

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 3 de 30

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª – Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social Paroquial de São Roque-Salsas é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).
2. A cobertura da assistência dos clientes com o CSPSRS é assegurada mediante o princípio da subsidiariedade com o Estado, nomeadamente através da celebração de Acordos de Cooperação para a resposta Social de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança.
3. A cultura organizacional da instituição, será pautada pela abertura ao diálogo com os clientes e seus familiares inspirada nos valores de solidariedade, entajuda, co-responsabilidade, equidade social, e diferenciação positiva norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.

Norma 2ª – Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades e/ou as atividades de vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 127-A/2014, de novembro - Aprova os 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, instalações e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 4 de 30

- 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:
 - a) Famílias e ou pessoas que se encontram 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 de vida diária, nem disponham e 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;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo este 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 reminiscências e vontades conscientes 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 á continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 5 de 30

- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou satisfação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma 4ª – Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer cultura, aquisição de géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Administração da medicação prescrita.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 6 de 30



- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de atividades de animação e de motricidade promotoras do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
 - c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio Psicossocial;
 - f) Serviços de enfermagem;
 - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao cliente.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados em dias uteis e fins de semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma 5ª – Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste serviço de Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
 - b) Expressa vontade do cliente em ser admitido.

Norma 6ª – Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deve fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/ cartão de cidadão do cliente e do seu representante legal;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 7 de 30



- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal,
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Documento comprovativo de rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação;
 - g) Comprovativo de despesas com medicação continuada;
 - h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - i) 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 encontra-se disponível na instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da instituição aquando da inscrição.
 3. A inscrição decorre no período das 09:00h às 17:00h entre Segunda e Sexta, na secretaria da instituição.
 4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
 5. A Direção do Centro Social reserva-se no direito de averiguar pelos meios legais ao dispor, as declarações e documentação apresentada bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimentos do agregado familiar. Sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados.
 6. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Direção reserva-se o direito a tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos confidencialmente.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 8 de 30

7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia 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 seleção dos clientes:
- a) Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos (9%);
 - b) Risco de isolamento social ou geográfico (4%);
 - c) Grau de Dependência (pela sua condição física ou psíquica) (8%);
 - d) Fracos recursos económicos (3%);
 - e) Idade do Cliente (2,5%);
 - f) Cliente ou residente nas localidades onde a instituição preste o serviço de SAD (30%);
 - g) Impossibilidade de se bastar a si próprio (10%);
 - h) Situações que não exijam cuidados médicos e de enfermagem permanentes (5%);
 - i) Cliente com cônjuge a frequentar a resposta social (20%);
 - j) Situação de emergência (instituição, organismos oficiais) (2,5%).

Norma 8ª – Admissão

1. Recebido o pedido de admissão o mesma é registada e analisada pelo Diretor (a) Técnico (a) da instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou /ou seu representante legal no prazo de 15 dias.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 9 de 30

4. Após decisão da admissão do indivíduo, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor (a) Técnico (a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão será cobrada a mensalidade referente ao mês respetivo.
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 dossier próprio, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.

Norma 9ª – Acolhimento de Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio e definição dos serviços a prestar;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - f) 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;
 - g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 10 de 30

- h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- j) 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;
- k) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

Norma 10ª – Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do cliente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 11 de 30



- i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos de entradas e saídas da casa do cliente;
 - k) Registos de períodos de ausências;
 - l) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - m) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Norma 11ª – Lista de Espera

- 1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
- 2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12ª – Horário e Funcionamento

- 1. O serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
- 2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 18:00 horas.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 12 de 30

Norma 13ª – Cálculo do rendimento *Per Capita*

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. O cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o 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.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 13 de 30



- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais - rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 14 de 30

- mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. 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 14ª – Tabela de Comparticipações

1. Para clientes abrangidos por acordo de cooperação, 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:

Nº de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fins de semana + feriados
2	40%	45%
3	50%	55%
4	60%	65%
Mais de 4	70%	75%

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 15 de 30

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 13ª 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, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 15ª – Montante e revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizadas de acordo com o índice de inflação;
2. 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 16ª – Pagamentos de Mensalidades

1. O pagamento da comparticipação mensal é efetuado até ao dia 08 (oito) do mês a que disser respeito, na secretaria da instituição, durante o horário de expediente, das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h. O pagamento pode ser efetuado em numerário, cheque ou por transferência bancária a favor da instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, até ao dia 08 do mês seguinte a que disserem respeito.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 16 de 30

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 IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17ª – Fornecimento e Apoio nas Refeições

O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus clientes:

- a) Almoço (reforçado para o jantar);
 - b) Lanche.
1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
 2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
 3. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, 1 sopa, 1 sobremesa (fruta, doce e iogurte), uma sandes, 2 fatias de pão. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

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 é prestado preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 17 de 30

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão / orientação de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Norma 19ª – Tratamento de Roupa

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada no dia em que é realizada a higiene habitacional, e entregue no domicílio do cliente logo estiver lavada e tratada, pelo pessoal prestador de serviços.

Norma 20ª – Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. Podem ser efetuadas mais que uma vez por semana, de acordo com a necessidade do cliente, e o contrato de prestação de serviços celebrado.

Norma 21ª – Atividades 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 Animador Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Serviço de Apoio domiciliário podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devia uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou familiares responsáveis.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 18 de 30



4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por Instituições parceiras ou da região, ficando o transporte do, e para o domicilio, a cargo da Instituição.
6. A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Norma 22ª – 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 de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde.
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 23ª – Realização de Pequenas Reparações/ Modificações no Domicílio

1. Sempre que o cliente solicite reparações no domicílio a Diretora Técnica/direção avalia a viabilidade de a instituição poder prestar este serviço, por forma a assegurar uma maior segurança e conforto ao cliente. A instituição consegue responder às pequenas reparações, tais como: mudança de lâmpadas, reparação de torneiras, pequenos serviços de carpintaria etc., ficando registado no Imp041 Registo de Serviços Prestado no Serviço de Apoio Domiciliário.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 19 de 30



2. Caso a instituição não consiga responder á solicitação do cliente, a Diretora Técnica articula, com a família, a fim de solicitar orçamentos às empresas do ramo. Ficando á responsabilidade da família o pagamento deste serviço diretamente á empresa contratada. Solicita-se também á empresa um plano das modificações alterações a efetuar no domicilio do cliente. No decorrer da obra/reparação, a instituição sempre que possível supervisiona os trabalhos que decorrem no domicílio do cliente.

Norma 24ª – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, 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 ajudas.

Norma 25ª – Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente 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, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

CAPITULO V

RECURSOS

Norma 26ª – Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 20 de 30

Norma 27ª – Direção / Coordenação Técnica

1. A Direção 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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretor/a Técnico/a é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo técnico nomeado pela direção, encontrando-se afixado em local visível.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Norma 28ª – Direitos dos Clientes

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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 21 de 30



- i) 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;
- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Norma 29ª – Deveres dos Clientes

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

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 22 de 30

Norma 30ª – Direitos da Direção e dos Trabalhadores da Instituição

1. São direitos da Direção da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São direitos dos trabalhadores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Frequentar ações de formação adequadas;
 - c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

Norma 31ª – Deveres da Direção e dos Trabalhadores da Instituição

1. São deveres da Direção da Instituição:
 - a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
 - b) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 23 de 30



- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
 - h) Manter os processos dos clientes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
2. São deveres dos trabalhadores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário:
- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
 - c) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
 - f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
 - g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
 - h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 24 de 30

- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

Norma 32ª – Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente familiar responsável ou representante legal e arquivado no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de um termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do cliente na referida resposta social (incumprimento das normas, doença e outras).

Norma 33ª – 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 (oito) dias de antecedência.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 25 de 30

3. O pagamento da mensalidade do cliente é reduzida em 15% (quinze por cento) sempre que o cliente falta justificadamente e mediante aviso prévio, não usando assim qualquer serviço ou equipamento da instituição, durante um período igual ou superior a 15 (quinze dias) seguidos;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

Norma 34ª - Cessação da Prestação de 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.
Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 (trinta) dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
2. A cessação ou suspensão da prestação de serviços pode ocorrer caso haja:
 - a) Incumprimento por parte do cliente das normas estabelecidas;
 - b) Insatisfação evidente do cliente;
3. À Instituição é reservado o direito de suspensão dos serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a imagem da instituição ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
4. O contrato de prestação de serviços pode cessar por: caducidade, revogação, denúncia e resolução.
5. O contrato caduca com o falecimento do cliente.
6. O cliente e o Centro Social Paroquial São Roque podem fazer cessar o contrato por acordo. Quando tal aconteça, o acordo de revogação deve constar de documento assinado por ambos, ficando cada um com um exemplar, devendo no documento mencionar a data da celebração do acordo e a de início da produção dos respetivos efeitos.
7. O contrato pode ser denunciado por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias.

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 26 de 30

8. O contrato de prestação de serviços pode ainda cessar, nos termos a seguir indicados:
- a) Incumprimento das regras e normas estabelecidas no regulamento interno;
 - b) Mudança de resposta social;
 - c) Sempre que se verificarem anomalias de comportamento do cliente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre as partes;
 - d) Por falta de pagamento da participação financeira.
9. A parte que pretenda resolver o contrato nos termos do número anterior deve comunicar a resolução do contrato, por escrito, à parte incumpridora, com indicação dos factos que a justificam nos 60 dias subsequentes ao conhecimento dos mesmos.

Norma 35ª – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

Norma 36ª – Livro de Registo de Ocorrências

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

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 27 de 30

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 37ª – Alterações ao Presente Regulamento

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

Norma 38ª – Integração de Lacunas

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

Norma 39ª – Vigência do Regulamento

O presente regulamento foi revisto e aprovado na atual redação em reunião de Direção do Centro Social Paroquial São Roque, revogando o anterior, e entra em vigor em ____/____/2015.

Salas, ____ de _____ de 20__.

Aprovado por:

(Direção)

Data ____/____/____

Imp087.01

Página 28 de 30



A DIRECÇÃO

Presidente
(Pe. Fernando Fontoura)

O Secretário
(António Carlos Gonçalves)

O Tesoureiro
(Maria Albina Correia Rodrigues)

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 29 de 30



DECLARAÇÃO AUTO DE ENTREGA

O _____ cliente / familiar responsável do Serviço de Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da Funcionamento, não tendo qualquer dúvida ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Salsas, ___ de _____ de 20___.

(Assinatura)

Aprovado por:

(Direção)

Data ___/___/___

Imp087.01

Página 30 de 30