



## Regulamento Interno

### RESPOSTA SOCIAL - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

###### NORMA 1ª

###### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social do Tourigo – IPSS, tem com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 01 de agosto de 2004, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social, rege-se pelas seguintes normas:

###### NORMA 2ª

###### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172- A/14 de 14 de Novembro – Aprova o Estatutos 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 contra-ordenacional;



- 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;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, dando estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;



- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da 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 potencias 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) Fornecimentos e apoio nas refeições; respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do 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) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b) Realização de pequenas reparações / modificações no domicílio;
- c) Cedência de ajudas técnicas;
- d) Apoio psicossocial;
- e) Colaboração na prestação de cuidados de saúde;
- f) Apoio nas atividades do quotidiano (ida às compras, compra de medicamentos, ida ao cabeleireiro, outros);
- g) Assistência e vigilância na medicação do utente;
- h) Marcação de consultas, exames, análises clínicas;

## **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

**1. São condições de Admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:**

Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

**2.** Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

**3.** Vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabite e dos quais dependa direta ou indiretamente.

#### **NORMA 6ª**

#### **INSCRIÇÃO**

**1.** Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo



fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão do Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão do Utentes do serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Relatório Médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente 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 no gabinete do serviço social;
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 respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **NORMA 7ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

- a) Dar prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- b) Vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabite e dos quais dependa direta ou indiretamente;
- c) Não possam os utentes / clientes bastar-se a si próprios com a qualidade mínima indispensável;
- d) Hospitalização do indivíduo ou familiar que presta assistência ao utente, ou outra situação de emergência;
- e) Situações encaminhadas por outras instituições;
- f) Abandono por parte da família (idosos desprovidos de apoio familiar);



- g) Ser natural, residente ou ligado efetivamente à freguesia ou à Instituição;
- h) Isolamento pessoal;
- i) Isolamento geográfico;
- j) Conflito familiar, marginalização, exclusão.

#### **NORMA 8ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela responsável 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;
2. É competente para decidir a Direção do Centro Social do Tourigo – IPSS, após parecer técnico da Diretora Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ao seu representante legal no prazo de 5 dias úteis.
4. Nos casos urgentes 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, tendo o processo a tramitação idêntica às restantes situações.
5. Após decisão da admissão do utente, 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.
6. No ato da admissão deverá ser formalizado por escrito um contrato, nos termos anteriormente acordados.
7. O contrato explicita o valor mensal a pagar, os serviços incluídos na mensalidade, os direitos e obrigações da Instituição, direitos e obrigações do utente / cliente, local da prestação de serviços, a cessação da prestação de serviços.



## NORMA 9ª

### ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- h) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.
- i) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio, pela diretora técnica/ assistente social.
- j) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
- k) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas.



## **NORMA 10ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Para cada utente será elaborado um processo individual, confidencial devidamente organizado, contendo dados relativos à sua situação social e familiar, cuidados de saúde a observar. Sendo ainda constituído pelas seguintes informações / documentos:

- a) Identificação e contato do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contato do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.





## CAPÍTULO III

### REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

#### NORMA 11ª

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias do ano, incluindo feriados e fins-de-semana, das 8:30 horas às 17:30 horas.
2. Sempre que se justifique o horário será prolongado até às 20:00 horas.

#### NORMA 12ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

$$RC = \frac{FAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

FAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia 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 devido a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

- a) Conjugue ou pessoa em união de fato 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 do utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outra 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 sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

**h)** Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio rural 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 de 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 13ª

#### 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**:

N.º de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%



2. Ao somatório das despesas referidas em b),c) e d) do n.º 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, 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.
5. Em caso de alteração da tabela em vigor, a alteração deve ser feita com aviso prévio 10 dias úteis.

#### **NORMA 14ª**

##### **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, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução no valor da comparticipação mensal, sempre que o utente não usufrua do serviço;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e que a instituição tenha conhecimento.

#### **NORMA 15ª**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 de cada mês, nas instalações da Instituição, ou quando necessário os utentes podem enviar a mensalidade pelas colaboradoras num envelope fechado.



2. O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. No primeiro mês da admissão do utente a mensalidade é liquidada na data da admissão.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 16ª**

#### **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. As refeições são confeccionadas na sede do CST - IPSS e fornecidas no domicílio dos utentes em marmitas térmicas, pouco tempo antes de serem consumidas.
2. O horário de distribuição da refeição é feito diariamente entre as 12:00 horas e as 13:00 horas, podendo futuramente ser alargado de acordo com futuras necessidades.
3. As ementas são elaboradas por um período semanal pela Nutricionista do Município de Tondela e afixadas no estabelecimento em local bem visível e distribuída pelos domicílios dos utentes / clientes para que estes tenham conhecimento da mesma, estas ementas são depois arquivadas.
4. Quaisquer eventuais alterações à ementa aprovada, por razões justificadas, terão que ser do conhecimento da Nutricionista.
5. O CST – IPSS fornecerá dietas desde que sejam prescritas pelo médico e mediante apresentação de um documento que comprove.
6. O serviço de refeições em serviço de apoio domiciliário é da responsabilidade da cozinheira e a distribuição das mesmas é da responsabilidade das colaboradoras que estão ao serviço.
7. Promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP.
8. Sempre que se justifique o acompanhamento e apoio na alimentação do utente, este será efetuado por uma colaboradora do CST – IPSS.



### **NORMA 17ª**

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

Os cuidados de higiene e imagem para cada utente estão definidos de acordo com a avaliação das suas necessidades e expectativas. O serviço consiste em:

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, podendo no entanto este serviço ser prestado no período da tarde;
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;
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 18ª**

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

1. O tratamento de roupas só é efetuado aos utentes que o solicitarem;
2. A roupa é rececionada e entregue em casa dos utentes;
3. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
4. Na sede do CST – IPSS, as colaboradoras verificam a roupa, fazem uma seleção, procedem á lavagem, secagem, pequenos arranjos, engomagem e distribuição em cestos de roupa individuais que são entregues nos domicílios dos utentes.

### **NORMA 19ª**

#### **HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.



2. São efetuadas 1 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
3. Sempre que necessário e com a concordância do utente, é assegurado o apoio e orientação em pequenas modificações que permitam mais segurança e conforto do utente.

### **NORMA 20ª**

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

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de uma equipa constituída por Direção, Diretora Técnica e Administrativo, que comunica através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para os fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Durante o ano o CST – IPSS organiza várias atividades para os seus utentes inscritos em SAD, o utente pode participar sempre que este manifeste vontade.
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
7. Sempre que seja necessário e que o utente tenha dificuldade em fazê-lo, o CST – IPSS pode auxiliar nas atividades do quotidiano, como o pagamento de serviços (água, luz, telefone), levantamento da reforma no posto de correios, compra da medicação, etc.
8. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
9. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



#### **NORMA 21ª**

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

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto quando se verifique essa necessidade a Instituição acompanha e faz o transporte dos utentes às consultas ou a exames.

#### **NORMA 22ª**

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

1. Sempre que necessário e que seja vontade do utente, será efetuado esse serviço.

#### **NORMA 23ª**

### **PRODUTOS DE APOIO Á FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeira de rodas, canadianas, cama articulada, 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 utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

2. Nas situações em que o CST – IPSS tiver disponível a ajuda técnica necessária para o utente, empresta ao mesmo pelo período que este necessitar e depois de assinar um documento, efetuado previamente pelo CST – IPSS e que ficará arquivado no processo individual do utente.





#### **NORMA 24ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas 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 a voluntários, se necessário.

#### **NORMA 25ª**

#### **FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DOS UTENTES**

1. Sempre que possível a Instituição promove formações e ações de sensibilização para os cuidadores em sede do Centro Social do Tourigo.

#### **NORMA 26ª**

#### **ENCAMINHAMENTO PARA ESTRUTURAS DA REDE EXISTENTES**

1. Sempre que se justifique e seja requisitado este serviço pelo utente em SAD, o CST – IPSS efetua este serviço.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 27ª**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da instituição encontra-se afixado em local bem visível no hall de entrada. O documento faz referência ao nome do colaborador, a categoria profissional e a percentagem de afetação às respostas sociais do CST – IPSS, definido de acordo com a legislação em vigor.



#### **NORMA 28ª**

#### **DIREÇÃO / COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
2. A Diretora/Coordenadora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo Encarregado.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 29ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

##### **São Direitos dos utentes:**

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
6. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;



7. Beneficiar dos serviços previamente acordados ou aqueles que, mediante aumento da capacidade de resposta do Centro, possam vir a ser prestados tendo em conta as suas necessidades básicas;
8. Ter um tratamento calmo, confortável, humanizado e com qualidade;
9. Ter Direito ao respeito pela sua individualidade e privacidade;
10. Participar em atividades de grupo, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
11. Apresentar à Direção sugestões que visem a melhoria do serviço ou ainda reclamações nos casos de desrespeito dos seus direitos;
12. 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;
13. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua autorização e/ ou respetiva família;
14. Ter acesso á ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
15. Ser tratado com justiça, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros fatores;
16. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**São Deveres dos utentes:**

1. Colaborar com a equipa de SAD na medida das suas capacidades, não exigindo prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários de SAD e os dirigentes da instituição;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Respeitar as normas do presente Regulamento, assim como as decisões tomadas pela Direção sobre o funcionamento e alterações do SAD;
5. Pagar, mensalmente e atempadamente, até ao dia 10 do mês o valor da comparticipação acordada;
6. Permanecer em casa às horas previstas para receber a alimentação e os cuidados que tenha requerido, salvo se tiver comunicado a sua ausência com 24 horas de antecedência;
7. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
8. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;



## NORMA 30ª

### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

#### São Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, nomeadamente no que ao pagamento das mensalidades diz respeito;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes/ 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 dos seus órgãos sociais e dos seus colaboradores.

#### São Deveres da Instituição:

1. Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
2. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
3. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
4. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
5. Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
6. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;



7. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
8. Promover um envelhecimento ativo;
9. Contribuir para o bom relacionamento com todos os colaboradores;
10. Manter os processos dos utentes atualizados;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

#### **NORMA 31ª**

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

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

#### **NORMA 32ª**

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

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o utente 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 ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



### **NORMA 33ª**

#### **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, férias/acompanhamento de familiares, mudança de situação familiar e outros motivos que serão avaliados caso a caso;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência à Diretora Técnica do serviço e esta posteriormente dará conhecimento á Direção do Centro Social.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **NORMA 34ª**

#### **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 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 35ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado no gabinete do Serviço Social junto da Diretora Técnica (*Rita Cardoso*) sempre que solicitado, pelo utente 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 Diretora Técnica por parte do pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.



3. As ocorrências depois de descritas são sempre datadas e assinadas por quem as presenciou e pela Diretora Técnica que tomou conhecimento e validou a ocorrência.

### **NORMA 37<sup>a</sup> ADMINISTRAÇÃO DE PECÚLIO**

Se o utente ou o seu responsável, pretender que a instituição se encarregue de receber a pensão do utente para pagamento de algum tipo de despesas é preenchida uma declaração de autorização que é assinada pelo utente, pela Presidente da instituição, pela Diretora Técnica da instituição e pelo administrativo da instituição que é a pessoa responsável por receber e gerir o dinheiro. Este documento pode ser preenchido no ato da admissão ou durante a estadia do utente e fica arquivado no processo individual do utente.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 37<sup>a</sup> 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 utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



## **NORMA 38ª** **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**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor a 02 de maio de 2017, revogando o anterior datado de 02 de janeiro de 2015.

**Aprovado em reunião de Direção, de 28 de abril de 2017**

**A Direção CST – IPSS**

**(Presidente - Paula Ventura)**

**Vice-presidente – Conceição Matos)**

**(Secretário - José Lemos)**

**(Tesoureiro - António Ventura)**

**(Vogal - Ana Costa)**

Nota - Entregar um exemplar ao utente.

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

\_\_\_\_\_ utente (\*) 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.

Tourigo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017

-----  
(Assinatura do utente)

(\*) - Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato