



Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Fernão Ferro

# SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



**REGULAMENTO INTERNO**

## Índice

<b>CAPÍTULO I – Disposições Gerais .....</b>	<b>4</b>
Norma I – Âmbito de aplicação .....	4
Norma II – Legislação aplicável .....	4
Norma III – Objetivos do regulamento .....	4
<b>CAPÍTULO II – Caracterização Da Resposta Social.....</b>	<b>5</b>
Norma IV – Designação, destinatários e capacidade.....	5
Norma V – Objetivos da resposta .....	5
Norma VI – Cuidados e serviços .....	5
<b>CAPÍTULO III – Processo De Admissão Dos Utentes.....</b>	<b>6</b>
Norma VII – Condições de admissão .....	6
Norma VIII – Inscrição.....	6
Norma IX – Critérios de prioridade na admissão.....	7
Norma X – Admissão.....	7
Norma XI – Acolhimento de novos utentes.....	7
Norma XII – Processo individual do utente .....	8
Norma XIII – Lista de espera .....	8
<b>CAPÍTULO IV – Instalações E Regras de Funcionamento .....</b>	<b>9</b>
Norma XIV – Instalações .....	9
Norma XV – Horário e interrupção dos serviços .....	9
Norma XVI – Cálculo do rendimento per capita .....	9
Norma XVII – Tabela de comparticipações .....	11
Norma XVIII – Montante e revisão da comparticipação familiar .....	11
Norma XIX – Pagamento de mensalidade .....	12
<b>CAPÍTULO V – Da Prestação dos Cuidados E Serviços .....</b>	<b>12</b>
Norma XX – Fornecimento e apoio nas refeições.....	12
Norma XXI – Cuidados de higiene e de conforto pessoal.....	12
Norma XXII – Tratamento da roupa do uso pessoal do utente .....	13
Norma XXIII – Higiene habitacional .....	13
Norma XXIV – Atividades de animação e socialização.....	13
Norma XXV – Acompanhamento e transporte a consultas .....	14
Norma XXVI – Confeção de alimentos no domicílio do utente.....	14

Norma XXVII – Cuidados de imagem .....	14
Norma XXVIII – Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio.....	14
Norma XXIX – Apoio de ajudas técnicas .....	14
Norma XXX – Apoio psicossocial .....	14
Norma XXXI – Sensibilização dos familiares e cuidadores informais.....	15
Norma XXXII – Apoio na medicação prescrita .....	15
Norma XXXIII – Cuidados médicos e de enfermagem .....	15
<b>CAPÍTULO VI – Recursos Humanos .....</b>	<b>15</b>
Norma XXXIV – Quadro de pessoal.....	15
Norma XXXV – Direção Técnica .....	16
<b>CAPÍTULO VII – Direitos, Deveres e Outros.....</b>	<b>16</b>
Norma XXXVI – Direitos e deveres dos utentes.....	16
Norma XXXVII – Direitos e deveres da família e/ou representante legal do utente .....	16
Norma XXXVIII – Direitos e deveres da instituição .....	17
Norma XXXIX – Direitos e deveres dos colaboradores da instituição .....	17
Norma XL – Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos.....	18
Norma XLI – Procedimentos em situação de emergência.....	18
Norma XLII – Guarda das chaves no domicílio dos utentes.....	18
Norma XLIII – Contrato de prestação de serviços.....	18
Norma XLIV – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente .....	19
Norma XLV – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador.....	19
Norma XLVI – Reclamações/sugestões.....	19
Norma XLVII – Registos de ocorrências .....	19
<b>CAPÍTULO VIII – Disposições Finais .....</b>	<b>20</b>
Norma XLVIII – Alterações ao presente regulamento .....	20
Norma XLIX – Integração de lacunas .....	20
Norma L – Entrada em vigor .....	20



**REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE SAD****– Serviço de Apoio Domiciliário –****CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS****Norma I****Âmbito de aplicação**

- 1.O Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Fernão Ferro designado por CPBESFF é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direção Geral da Segurança Social sob a inscrição n.º 54/90, a fls. 92 verso e 93 do Livro 4 das Fundações de Solidariedade Social, desde 18/10/1989, que de entre os seus objetivos de apoio à comunidade mantém em funcionamento várias respostas sociais (Creche, Pré-escolar, Centro Comunitário e SAD) que se regem por regulamentos próprios.
- 2.O CPBESFF tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, em 01/04/2002.

**Norma II****Legislação aplicável**

A presente resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado nos seguintes instrumentos:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, na sua versão mais actualizada - Aprova os estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 Julho, na sua versão mais actualizada – 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 64/2007, de 14 de Março, na sua versão mais actualizada – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Outra Legislação em vigor referente à resposta social de SAD.

**Norma III****Objetivos do regulamento**

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da presente resposta social;
- c) Promover a participação ativa dos utentes, seus familiares e/ou seus representantes legais.



## CAPÍTULO II- CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

### Norma IV

#### **Designação, destinatários e capacidade**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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. O SAD do CPBESFF está organizado para dar resposta a 30 utentes.

### Norma V

#### **Objetivos da resposta**

O SAD é um serviço que surge como uma ação complementar da família, tendo por principais objectivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- f) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

### Norma VI

#### **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 da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - c) Confeção de alimentos no domicílio;
  - d) Apoio psicossocial;
  - e) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - f) Cuidados de imagem;
  - g) Apoio de Ajudas Técnicas.

3. O SAD do CPBESFF poderá ainda realizar outros serviços/atividades, de acordo com as necessidades do utente, ficando embora estas condicionadas às possibilidades de resposta da instituição.
4. A prestação de serviços referentes à alínea e) do número 1 e a alínea a) do número 2 é realizada de acordo com a disponibilidade do trabalho e da disponibilidade das viaturas da Instituição.

### **CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Norma VII**

##### **Condições de admissão**

São condições de admissão na resposta social de SAD:

- a) 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;
- b) Desde que tenham condições físicas e psíquicas para frequentar a resposta;
- c) Aceitar as normas do presente Regulamento Interno.

#### **Norma VIII**

##### **Inscrição**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, com o/a Diretor/a Técnico/a responsável pela resposta de SAD, durante a entrevista/atendimento que é previamente marcada no serviço administrativo da instituição.
  2. A inscrição/candidatura pressupõe a apresentação dos seguintes documentos no acto da entrevista/atendimento:
    - a) Bilhete de Identidade/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 de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
    - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- E entrega de cópia dos seguintes documentos, quando solicitados:
- e) Relatório ou informação médica, comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e/ou agregado familiar: declaração de IRS, com todos os anexos e respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente e/ou agregado.
  - g) Comprovativos das despesas mensais do agregado familiar (medicação, transportes públicos, recibo da renda de casa ou de prestação de crédito à habitação);
  - h) Declaração assinada pelo utente ou familiar e/ou representante legal em como autoriza o tratamento e informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;



- i) Outros documentos considerados necessários, exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
3. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
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 IX**

#### **Critérios de prioridade na admissão**

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão de todos os utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Uteses que se encontrem numa situação económica desfavorecida;
  - b) Uteses em risco social;
  - c) Uteses sem apoio familiar e/ou ausência de rede informal de apoio, ou cujos familiares trabalhem e não lhes possam prestar a assistência necessária;
  - d) Ute e/ou familiares com dificuldade de acesso a recursos e serviços;
  - e) Ute com cõnjuge a frequentar a resposta social;
  - f) Residir na freguesia de Fernão Ferro.
2. Em condições de igualdade ter-se-á em consideração a data de inscrição dos utentes.

### **Norma X**

#### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a responsável pela resposta social de SAD, que efetuará o diagnóstico social e a avaliação das necessidades, tendo em consideração as condições e critérios para admissão constantes no presente regulamento;
2. Após decisão da admissão do ute, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o aprofundamento do diagnóstico da situação, bem como o levantamento dos hábitos e expectativas referente ao ute e seus familiares, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
3. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a ute ou seu representante legal, através de contacto telefónico, carta ou e-mail, caso disponham de endereço eletrónico.

### **Norma XI**

#### **Acolhimento dos novos utentes**

1. O acolhimento dos novos utentes deverá guiar-se pelas seguintes orientações:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao ute, 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) Definição e conhecimentos dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do ute.



2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassadas, estabelecendo se oportuno novo objetivo de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

### **Norma XII**

#### **Processo individual do utente**

1. Para cada utente é organizado um processo individual, do qual constam, um conjunto de documentos, que acompanham sempre o utente desde o processo de inscrição:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Director/a Técnico/a responsável pela resposta social de SAD, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado sempre que necessário.

### **Norma XIII**

#### **Lista de espera**

1. Os candidatos que reúnam condições de admissão, mas para os quais não existe vaga, ficam inscritos na lista de espera da resposta social. Sempre que solicitado, o candidato (familiar ou representante legal) será informado do lugar que ocupa na lista de espera
2. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem.
3. A priorização dos candidatos em lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
  - a) Critérios de admissão;
  - b) Data da inscrição;
  - c) Existência de vaga.
4. São critérios para a retirada da lista de espera:
  - a) Falecimento do candidato;
  - b) Desistência do candidato;
  - c) Em situação de existência de vaga, o utente, familiar ou representante legal não aceitar ingressar na resposta social.

## CAPÍTULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Norma XIV **Instalações**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do CPBESFF está sediado na Rua da Igreja, n.º 7, 2865- 061 Fernão Ferro, e funciona em comum com a resposta de Centro Comunitário.
2. As suas instalações são compostas por:
  - a)Receção/ acolhimento;
  - b)Sala de trabalho da Equipa Técnica e das Ajudantes de Acção Directa;
  - c)Gabinete de atendimento;
  - d)Gabinete técnico;
  - e)Áreas de apoio aos utentes, designadamente sala de espera, sala de atividades/reuniões, instalação sanitária e espaços exteriores;
  - f)Área de apoio aos colaboradores, designadamente copa, despensa, arrecadação, instalações sanitárias e um espaço que funciona como sala de documentação e arquivo da instituição.

### Norma XV **Horário e interrupção dos serviços**

1. O SAD funciona nos dias úteis de 2ª a 6ª feira, no período compreendido entre as 8.00h e as 17.00h. Este horário pode eventualmente estar sujeito a alterações.
2. O SAD encerra nos seguintes dias:
  - a) Feriados nacionais e concelhios (29 de junho);
  - b) Terça-feira de Carnaval;
  - c) Sexta-feira Santa;
  - d) Dia 26 de Dezembro.
3. A resposta poderá ainda encerrar ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários por parte da Direcção da Instituição e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

### Norma - XVI **Cálculo do rendimento *per capita***

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

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (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 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 da RMMG, situação em que se considera como rendimento 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 apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
5. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
6. 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 (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) relativo a ascendentes e outros familiares.
7. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 6 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.
8. A prova de despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

**Norma - XVII****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><i>Cuidados e serviços previstos na Norma VI</i></b>	<b><i>Percentagem</i></b>
<i>Fornecimento de refeição (almoço)</i>	20%
<i>Cuidados de higiene (manhã)</i>	20%
<i>Higiene Habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados)</i>	5%
<i>Tratamento de roupa</i>	5%
<i>Para além dos cuidados e serviços referidos, é acrescido, por cada cuidado e/ou serviço, 5% à comparticipação financeira, até ao máximo de 60%.</i>	

2. Em caso de alteração à tabela em vigor ao nível das percentagens imputadas ao *per capita* a mesma deverá ser avisada ao utente com 30 dias de antecedência.

**Norma - XVIII****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 efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 20 % na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar. Esta redução na comparticipação familiar só será aplicada a um dos elementos do agregado familiar.
3. Haverá lugar a uma redução de 30 % na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
4. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, sendo obrigatório a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do utente.
6. Sempre que ocorram alterações nas circunstâncias que estiveram na base da definição das mensalidades, designadamente, composição do agregado familiar, rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços, pode o SAD proceder à revisão da comparticipação familiar.

#### **Norma - XIX**

##### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento de mensalidades é efetuado até ao dia 15 (quinze) de cada mês, salvo motivo justificado, e é referente aos serviços prestados no mês anterior.
2. Podem efetuar o pagamento na secretaria/tesouraria da Instituição (no horário de expediente) ou através de transferência bancária mediante apresentação do comprovativo da mesma.
3. Todas as admissões que forem efetuadas até ao dia 15 (quinze), deverão proceder ao pagamento total da comparticipação mensal estipulada. Caso a admissão seja efetuada após esta data, haverá uma redução de 30% da comparticipação familiar mensal no primeiro pagamento.
4. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, previamente à sua realização.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 (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.

## **CAPÍTULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **Norma - XX**

##### **Fornecimento e apoio nas refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e entrega das seguintes refeições: uma refeição principal (almoço), podendo como serviço suplementar fornecer outra refeição, como o jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível nas instalações da instituição e será disponibilizada ao utente, sempre que o mesmo a solicite;
3. A ementa é elaborada com o devido cuidado nutricional, e dispõe de ementa normal e de dieta;
4. As dietas dos utentes só serão confeccionadas mediante apresentação de prescrição médica;
5. Nas situações em que o utente necessite de auxílio durante a toma das refeições, poderá ser prestado o serviço suplementar de alimentação apoiada, caso exista disponibilidade da equipa para o efeito.

#### **Norma - XXI**

##### **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, higiene pessoal adicional, sendo esta considerado como mais um serviço.
3. Os produtos usados na higiene do utente são da sua responsabilidade.



**Norma - XXII**

**Tratamento da roupa do uso pessoal do utente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. Sempre que possível as mesmas deverão ser previamente marcadas de forma a identificar o utente;
2. Para o tratamento de roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços no domicílio do utente, conferida e registada numa ficha própria, devidamente assinada pelo utente ou familiar e pelo/a colaborador/a;
3. Este serviço é efectuado na instituição e inclui:
  - a) Recolha;
  - b) Lavagem;
  - c) Secagem;
  - d) Engomagem,
  - e) Entrega no domicílio.
4. Ressalva-se a possibilidade do serviço de tratamento de roupa ser efectuado no domicílio do utente.

**Norma - XXIII**

**Higiene habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
3. Os produtos necessários à prestação deste serviço são da responsabilidade do utente.

**Norma - XXIV**

**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 da Direção do CPBESFF, em colaboração com a o/a Diretor/a Técnico/a responsável pela resposta de SAD, 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 o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
5. 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.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



**Norma - XXV****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.
2. Os utentes 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 – XXVI****Confeção de alimentos no domicílio do utente**

O serviço de confeção de alimentos no domicílio consiste na preparação de pequenas refeições, tais como o pequeno-almoço e/ou lanche, aquando da prestação do serviço de higiene pessoal.

**Norma – XXVI****Cuidados de imagem**

O serviço de cuidados de imagem consiste na prestação de cuidados ao nível da barba, cabelo (penteado, corte, pintura), unhas, entre outros a acordar com o utente.

**Norma – XXVI****Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio do utente**

Pequenas reparações e modificações no domicílio do utente podem ser efetuadas, caso se avalie a necessidade, embora não estejam incluídas no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente, familiar ou representante legal do valor acrescido deste tipo de serviço, carecendo estas de parecer positivo do/a Diretor/a Técnico/a responsável pela resposta social de SAD, e decisão da Direção da Instituição.

**Norma – XXVII****Apoio de ajudas técnicas**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas ou outros) o CPBESFF pode providenciar este serviço ao utente. A prestação deste apoio está dependente do equipamento disponível à data do pedido.
2. No momento da entrega do equipamento, o utente ou familiar responsável assina um termo de responsabilidade relativo ao equipamento, assumindo a responsabilidade pela manutenção do mesmo.
3. Quando deixar de existir a necessidade do apoio de ajuda técnica, o mesmo deverá ser devolvido o mais breve possível.

**Norma - XXVIII****Apoio psicossocial**

O apoio psicossocial é prestado nas seguintes situações:

1. Articulação direta com o utente e família;

2. Avaliação das expectativas e gestão das mesmas;
3. Avaliação do grau de satisfação face aos serviços prestados;
4. Delineamento do plano de cuidados e do plano de desenvolvimento individual do utente;
5. Acompanhamento sistemático para a avaliação do grau de autonomia/dependência do utente;
6. Avaliação para a realização do ajuste necessário ao nível da personalização dos serviços face às necessidades do utente;
7. Acompanhamento sistemático ao nível das várias ocorrências e eventual resolução das mesmas em caso de necessidade;
8. Sensibilização das ajudantes de ação direta para as especificidades e necessidades do utente;
9. Informar e encaminhar os utentes/família para as várias entidades da comunidade.
10. Apoio/ consulta de psicologia.

#### **Norma XXIX**

##### **Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes**

A Instituição presta ações de sensibilização aos utentes e cuidadores informais e presta informação relativamente às diversas ações de sensibilização que são realizadas nas várias entidades da comunidade.

#### **Norma - XXV**

##### **Apoio na medicação prescrita**

1. Só se efetua administração de medicação a utentes que possuam indicações expressas para tal, acompanhadas de guia terapêutico e posologia médica assinada, e quando tal não requeira conhecimentos técnicos específicos;
2. Este apoio só é realizado nas situações em que se verifique a inexistência de familiares ou quando existam, os mesmos não consigam assegurar esse apoio;
3. O medicamento a administrar deve estar acondicionado na embalagem original, dentro do prazo de validade e conter a respectiva bula;
4. Os medicamentos administrados aos utentes a seu pedido são da sua inteira responsabilidade, podendo, no entanto, a equipa de SAD, em caso de dúvida devidamente comunicada aos mesmos, reservar-se o direito de não os administrar.

#### **Norma XXX**

##### **Cuidados médicos e de enfermagem**

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio utente.

## **CAPÍTULO VI - RECURSOS**

#### **Norma XXXI**

##### **Quadro de pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e respetivo horário, de acordo com a legislação em vigor. O conteúdo funcional de cada colaborador está discriminado no manual de funções da instituição.



**Norma XXXII****Direção Técnica**

A direção técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um elemento com formação superior, na área das ciências sociais e do comportamento, ou saúde ou serviços sociais, de acordo com a legislação em vigor, cujo nome, formação e horário se encontra afixado em local visível e o seu conteúdo funcional está descrito no manual de funções.

**CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES****Norma - XXXIII****Direitos e deveres dos utentes****1. São direitos dos utentes:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes e colaboradores 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 a melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no presente regulamento interno do SAD, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Informar com antecedência as alterações que modifiquem prestação de serviços.

**Norma - XXXIV****Direitos e deveres da família e/ou representante legal do utente****São direitos da família e/ou representante legal do utente:**

- a) Obter informação adequada sobre o familiar/utente de que é responsável;
- b) Participar nas acções promovidas pela Instituição, destinado aos utentes e suas famílias;



- c) Apresentar reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos actos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar.

São deveres da família e/ou representante legal do utente:

- a) Contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado;
- b) Acompanhamento do utente aos serviços diferenciados de saúde;
- c) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar do utente.

#### **Norma - XXXV**

##### **Direitos e deveres da instituição**

1. São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar no acto da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou seus familiares responsáveis, 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 direção da instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Assegurar o acesso ao regulamento interno da Resposta Social.

#### **Norma -XXXVI**

##### **Direitos e deveres dos colaboradores da instituição**

1. São direitos dos colaboradores afetos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Verem salvaguardados todos os direitos previstos no Código do Trabalho.

2. Sem prejuízo de outras obrigações, são deveres dos colaboradores:
- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou prejudiquem a imagem, a eficiência e a eficácia da instituição;
  - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
  - c) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas e superiores hierárquicos;
  - d) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
  - e) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como o seu acompanhamento e avaliação.

#### **Norma - XXXVII**

##### **Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos**

A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos aos utentes, seja por parte dos colaboradores da instituição ou por familiares ou pessoas que lhe são próximas prevê alguns procedimentos e podem ser consultados no Manual de Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos da resposta social de SAD, que se encontra disponível para consulta na instituição.

#### **Norma - XXXVIII**

##### **Procedimentos em situação de emergência**

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

1. É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou o INEM;
3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima, o utente é acompanhado ao serviço de saúde por uma ajudante de ação direta, no entanto, cabe à família acompanhar o utente assim que lhe seja possível.

#### **Norma - XXXIX**

##### **Guarda das chaves no domicílio dos utentes**

1. A instituição pode assegurar a guarda das chaves do domicílio do utente, em situações a analisar pelo Diretor Técnico responsável pela resposta social, e desde que as chaves sejam entregues devidamente identificadas.
2. Neste caso, é elaborado um documento, assinado pelo responsável/utente e pela pessoa que recebe a chave, o qual é arquivado junto do processo individual do utente.
3. Em caso de cessação de prestação de serviços da Resposta Social de SAD, o utente/responsável deverá proceder à retoma da respectiva chave no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, podendo a Instituição, a partir dessa data, proceder à sua destruição.

#### **Norma XL**

##### **Contrato de prestações de serviços**

1. É celebrado, por escrito, 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 - XLI**

**Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente, nas seguintes situações:
  - a) Internamento Hospitalar ou numa Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI);
  - b) Ausência temporária da sua residência.
2. Na situação da alinha b) do número anterior, o utente e/ou familiar responsável deverá informar a instituição pelo menos, com 8 dias de antecedência.
3. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospital ou em UCCI e de 1 mês para as ausências temporárias de residência.
4. A ausência não justificada superior a um mês dá origem ao cancelamento da inscrição.

**Norma - XLII**

**Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A prestação de serviços poderá cessar por:
  - a) Denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por falecimento do utente;
  - b) Fornecimento de elementos falsos no processo de admissão;
  - c) Por denúncia e/ou desistência do utente e/ou seu familiar responsável, os mesmos têm de informar a instituição 30 (trinta) dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
2. Poderá ainda acontecer devido a:
  - a) Comportamentos do utente que perturbem o normal funcionamento da resposta, depois de devidamente avaliado e justificado pela responsável da resposta;
  - b) Por decisão da instituição quando o utente ou seus familiares não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do presente contrato, devendo os mesmos ser avisados por escrito com 15 (quinze) dias de antecedência.

**Norma - XLIII**

**Reclamações/sugestões**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou nos respetivos serviços administrativos da instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou família.
2. As reclamações terão o tratamento previsto na legislação.
3. O utente e/ou o seu familiar responsável têm também direito de recorrer à reclamação interna ou sugestões, junto da Direção Técnica da instituição, podendo fazê-lo por escrito ou verbalmente.
4. O SAD promoverá um sistema de reclamação/sugestão e, periodicamente, de inquéritos de satisfação.

**Norma - XLIV**

**Registos de ocorrências**

O SAD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS****Norma - XLV****Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 utente ou o 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 este assiste.
3. As presentes alterações são comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta, com a antecedência mínima de 30 dias.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

**Norma - XLVI****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 - XLVII****Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de Dezembro de 2021, devendo ser revisto sempre, que, superiormente se considere oportuno.



**A DIREÇÃO DO CPBESFF**  
CENTRO PAROQUIAL DE BEM ESTAR SOCIAL DE FERNÃO FERRO  
RUA DA IGREJA  
2865-061 FERNÃO FERRO



**CONTROLO DO DOCUMENTO**

Revisão	Data Aprovação	Ata	Páginas revistas	Registo de alterações
01	28/04/2015	N.º 4/2015	Todas	De acordo com as circulares N.º 4 e 5
02	27/11/2021	N.º 5/2021	Todas	Revisão e actualização geral do documento

**Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro**

Email: geral@centroaberto.com

**EDIFÍCIO NOSSA SENHORA DA BOA HORA**

**CRECHE E PRÉ-ESCOLAR**

RUA CARLOS COELHO, 7 - REDONDOS

**2865-723 FERNÃO FERRO**

TELEFONE: 212 12 1 165 (EXT. 1) - TELEMÓVEL: 919 315 782 - FAX: 212 12 0 785

Email: secretaria@centroaberto.com

**CENTRO COMUNITÁRIO**

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SERVIÇO SOCIAL - GABINETE DE PSICOLOGIA,

GABINETE DE INSERÇÃO PROFISSIONAL - ESPAÇO DE ANIMAÇÃO INFANTO JUVENIL

RUA DA IGREJA, 7

**2865-061 FERNÃO FERRO**

TELEFONE: 212 121 165 (EXT.2)

Email: sad.cpff@gmail.com

Email: s.psicologia.ff@gmail.com

Email: servicosocial.cpff@gmail.com

Email: giprofissionalff@gmail.com

---

IGREJA DE FERNÃO FERRO – RUA DA IGREJA, 7

**2865 – 061 FERNÃO FERRO**

TELEFONE: 212 122 598

---