

CENTRO SOCIAL E
PAROQUIAL DE SOUSELA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

APROVADO
PELA DIREÇÃO

14/06/2023

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Paroquial de Sousela designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital do Porto em 17/08/2015, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

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

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- 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, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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 CNC;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos seus clientes e das suas pessoas significativas ao nível da gestão das respostas sociais.



NORMA IV

Objetivos da Resposta Social

1. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 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 clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - f) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicação, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - g) Assegurar um atendimento individual e personalizado e função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - h) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes, objeto de contratualização;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia, e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA V

Destinatários da resposta social

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário as 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.

NORMA VI

Cuidados e Serviços

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes.
2. Os cuidados e serviços prestados pelo SAD são disponibilizados todos os dias úteis de segunda-feira a sexta-feira.
3. O SAD reúne condições para prestar, pelo menos, quatro 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) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
4. O SAD poderá vir a prestar outros serviços, designadamente:
- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Confeção de alimentos no domicílio;
 - c) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico;
 - d) Cuidados de imagem;
 - e) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - f) Realização de atividades ocupacionais.
5. Em colaboração com o cliente e respetiva família devem ser identificadas e avaliadas as necessidades expressas e elaborado um plano de cuidados individualizado.

CAPÍTULO II

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA VII

Instalações

O Centro Social e Paroquial de Sousela está sediado na freguesia de Sousela, Lousada.
Estrada Santa Maria de Sousela, nº 670. 4620-469 Sousela.

NORMA VIII

Horários de funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira das 9 horas às 18 horas.
Encerramento: Carnaval, Sexta-feira Santa, Segunda-feira de Páscoa, 24, 25, 26 e 31 de dezembro, feriado municipal e todos os feriados nacionais.
Se existir impossibilidade de realizar o serviço, o cliente ou pessoa responsável (quando aplicável) será previamente avisado.

NORMA IX

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O fornecimento e apoio nas refeições implica uma atividade por dia que corresponde no fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das duas principais refeições (almoço e jantar), todos os dias contratualizados, excetuando quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada aos clientes desta resposta social e disponibilizada antecipadamente. Poderá também ser enviada por outro meio, quando solicitada.
-



3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA X

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XI

Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. A roupa do/a cliente que será tratada pela instituição deverá estar devidamente identificada pelo familiar/representante legal. A instituição não se responsabiliza por qualquer extravio de roupa não identificada.
3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo trabalhador da instituição e entregue no domicílio e corresponde a um serviço diário.

NORMA XII

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, wc, cozinha/sala).
2. O serviço deverá ser prestado, no mínimo, uma vez por semana.

NORMA XIII

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 instituição que comunica, através dos trabalhadores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.
 2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
 3. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da instituição;
 4. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com a familiar/representante legal.
-

5. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XIV

Articulação com os Serviços de Saúde Locais

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a clientes;
2. Os/as clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Em situações excepcionais, e mediante disponibilidade dos serviços da Instituição, poderão ser acompanhados por algum elemento da equipa da entidade.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XV

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos/às Clientes

O SAD, poderá providenciar formação, sensibilização e atribuição de competências a familiares e cuidadores informais na prestação de cuidados geriátricos aos/às clientes, podendo recorrer a entidades externas, nomeadamente, Empresas de Formação, através da frequência de formações modulares, workshops, etc. Nestas formações, os familiares e cuidadores informais poderão aprender técnicas simples e práticas para cuidar dos seus familiares (alimentação, transferências e posicionamentos, etc.). Porém, este tipo de serviço não está incluído no valor da comparticipação, devendo o/a cliente e/ou familiar/representante legal ser informado/a do valor acrescido.

NORMA XVI

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. A metodologia referida anteriormente é explicada e disponibilizada a todos os/as clientes e colaboradores.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA XVII

Admissão

A Admissão é feita pela Direção com base na proposta feita pela Técnica responsável e obedece aos seguintes critérios:

- a) Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
- b) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
- c) Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas;

- d) Cuidados exigidos pela situação de dependência;
- e) Residência no concelho de Lousada ou contêrminos;
- f) Em risco de isolamento social ou geográfico;
- g) Idade do cliente.

NORMA XVIII

Candidatura

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Documento de Identificação do/a cliente e do familiar/representante legal, nos termos do n.º 2 do art. 5.º da Lei n.º 32/2017 de 1 de junho;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e o/a familiar/representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do familiar/representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar (nomeadamente IRS, valores e reforma, outros);
 - g) Declaração assinada pelo utente ou familiar/representante legal (quando aplicável) em que se autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Comprovativo das despesas com medicação prolongada;
 - i) 1 fotografia do cliente.
 - j) Contacto telefónico do familiar/representante legal indicado pelo cliente.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano no seguinte horário: Segundas e Quartas-feiras das 9h30 às 12h30 e das 14h às 17h.
3. Os documentos probatórios do ponto anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha de identificação e assim, entrada na lista de candidatos;
6. Após o preenchimento da ficha de inscrição, realizada a avaliação multidimensional e entregues os respetivos documentos comprovativos exigidos no ato de inscrição, a candidatura é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da direção.
7. É competente para decidir a direção técnica com o conhecimento da direção da instituição;
8. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.
9. 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 de dados em falta.

NORMA XIX

Crítérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:
-



- a) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com a e) do art. 12.º da Portaria 196-A/2015;
 - b) Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas;
 - c) Cuidados exigidos pela situação de dependência;
 - d) Residência na área geográfica da resposta social;
 - e) Em risco de isolamento social ou geográfico;
 - f) Idade do cliente.
2. Em caso de igualdade de circunstâncias serão admitidos os/as clientes com a mesma pontuação, caso haja vaga.

NORMA XX

Admissão

1. A admissão na resposta social de SAD compreende:
 - a) O processo de admissão inicia-se com uma entrevista técnica ao/à candidato/a feita pela direção técnica da resposta e destina-se a:
 - I. Estudar a situação sociofamiliar do/a candidato/a;
 - II. Informar, esclarecer e fornecer o Regulamento Interno do SAD e outras dúvidas.
 - b) A direção técnica elabora uma proposta de admissão, com base nos critérios de prioridade de admissão descritos, e submete a parecer pela Direção.
 - c) Da decisão da Direção é dado conhecimento ao/à cliente e familiar/representante legal, se aplicável, no prazo de 5 dias úteis.
 - d) No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em vigor.
 - e) Em caso de urgência, a admissão será imediata, sempre com o parecer da direção e da direção técnica, sendo iniciados os respetivos procedimentos de candidatura e obtenção de documentos probatórios logo que possível.
2. Após os procedimentos inerentes à avaliação e decisão sobre a admissão:
 - a) É aberto o processo individual do/a cliente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
 - b) É assinado um contrato de prestação de serviços entre o/a cliente, familiar/representante legal (se aplicável) e um elemento de representação da entidade, que implica a concordância do/a candidato/a e familiar/representante legal (quando aplicável) com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição, assim como estabelece as condições específicas da prestação de serviços ao/à cliente.
 - c) É realizada uma avaliação multidimensional, para definição do plano de acolhimento e posterior plano individual e plano individual de cuidados, que irão sofrendo os respetivos ajustes mediante necessidade.

NORMA XXI

Acolhimento dos 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;
 - b) Identificação, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
 - 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) 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;
 - f) Identificação e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
2. O acolhimento será sempre efetuado nos primeiros 30 dias da admissão do/a cliente, durante os quais serão tidos em conta os aspetos relevantes na fase de adaptação da pessoa e implementadas estratégias facilitadoras à sua adaptação e integração no SAD.
 3. A admissão será condicionada a um período experimental de 30 dias, quer para uma boa adaptação, quer para uma observação e verificação das condições a que se refere este Regulamento.
 4. Se durante este período o/a cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Se inicialmente forem identificados indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo deve-se procurar superá-los, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, poderá ser cessado o contrato.
 5. No caso da cessação do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não será reembolsado da mensalidade já paga.

NORMA XXII

Lista de Candidatos

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos para a resposta social, sendo-lhes essa mesma inscrição comunicada no momento da candidatura bem como a posição que ocupam na lista.
 2. Esta lista é atualizada sempre que existam vagas. Os inscritos são contactados, via telefone, para informar sobre a sua posição na lista de candidatos e indagar o interesse da família da manutenção da inscrição do idoso.
 3. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - Critérios de admissão;
 - Data da inscrição;
 - Existência de vaga.
 4. Os critérios para a retirada de lista de espera são:
 - Anulada a inscrição por parte do/a candidato/a ou familiar/representante legal (quando aplicável);
 - Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
 - Em situação de existência de vaga, o/a candidato/a não aceitar ingressar na resposta social;
 - Mudança de residência.
 5. A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade da direção técnica da resposta social.
-

NORMA XXIII

Clientes sinalizados pela Rede Social de apoio

1. No caso de existirem processos que se encontrem em situação de emergência social e que carecem de resposta imediata, a instituição sinalizadora, parceira da rede social, contacta com a instituição de acolhimento e, em conjunto, é promovida uma visita ao local onde se encontra o/a cliente, com a finalidade de analisar a situação e proceder ao levantamento das suas necessidades;
2. A prestação de informação e a receção do pedido de inscrição é efetuada nesta visita;
3. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da direção técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA XIV

Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do cliente do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação 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 cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD, em local fechado.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA XXV

Mensalidade

1. No momento da inscrição, para o cálculo da comparticipação do cliente terá que ser entregue prova de rendimentos (comprovativo do valor auferido a título de pensões e declaração de IRS e respetiva nota de liquidação) do agregado familiar, sendo que perante a recusa de apresentação de documentação comprovativa, será legítimo aplicar a comparticipação máxima.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado entre o dia 1 e 8 de cada mês na secretaria da instituição, no horário compreendido entre as 10horas e as 12horas ou entre as 14horas e as 16horas.

3. Os pagamentos deverão ser feitos em dinheiro ou transferência bancária, emitido em nome do Centro Social Paroquial de Sousela.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
5. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sobre o segundo cliente, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social de pessoas que constituam o mesmo agregado familiar.
6. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado em conjunto com a mensalidade do mês seguinte.
7. A mensalidade aplicada será revista e atualizada anualmente, de acordo com a legislação em vigor, mediante o estudo dos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar que deverão ser entregues no prazo estabelecido para o efeito.
8. O não cumprimento do disposto nos números anterior, por falta de apresentação de documentos, implica a aplicação do disposto na parte final do nº 1 deste artigo.
9. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços ao cliente até regularização das mensalidades, sendo necessária nova avaliação.
10. Em situação de incumprimento reiterado do pagamento das mensalidades, a instituição poderá rescindir o contrato de prestação de serviços.
11. A instituição, por deliberação da Direção, poderá reduzir, suspender por um período de tempo determinado ou dispensar o cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela obrigação.

NORMA XXVI

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do utente, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social, I.P..
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;
- 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 dez. 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 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 XXVII

Prova dos Rendimentos e Despesas

1. 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos dos últimos três meses.

NORMA XXVIII

Tabela de Comparticipações – clientes abrangidos pelo acordo de cooperação

1. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem que a instituição irá aplicar sobre o mesmo para apuramento da comparticipação familiar devida na resposta social Serviço de Apoio domiciliário, é a seguinte:

Serviço Prestado	Dias úteis % aplicada sobre o rendimento per capita
Alimentação	35%
Higiene pessoal	15%
Higiene Habitacional	10%
Teleassistência	10%
Tratamento de Roupa	10%
2º serviço / 2ª deslocação	5%

A soma dos serviços de SAD, não pode ultrapassar a % da Comparticipação Máxima, que é de 75%.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário é efetuado com o mínimo de dois serviços contratualizados.
3. A prestação de outros serviços, nomeadamente, mais uma Higiene Pessoal por dia, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 5% do rendimento “per capita” do agregado familiar.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor as comparticipações familiares deverão ser revistas no início de cada ano civil.

NORMA XXIX

Comparticipação Familiar Máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza, de acordo com orientação técnica da Circular nº 4/2014 de 16 de dezembro da DGSS.
2. A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é de 75%, independentemente do número de serviços que são prestados.
3. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequenta o serviço ou equipamento no mesmo ano.
4. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.
5. 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.
6. O/a cliente e familiar/representante legal tem o dever de informar a instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA XXX

Clientes extra acordo (vagas não participadas)

1. Para clientes em vagas não participadas, todo o regulamento interno é aplicável.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXXI

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 formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXXII

Direção 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. O /a Diretor/a Técnico/a é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por uma outra pessoa, designada para o efeito pelo presidente da instituição, preferencialmente por um/a técnico/a superior.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- b) Ser tratado com consideração e reconhecimento da sua dignidade;
- 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) Possuir confidencialidade no tratamento dos dados pessoais;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- i) Apresentar reclamações e sugestões verbalmente ou por escrito.

NORMA XXXIV

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 e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores 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) Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- g) Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender rescindir o contrato de prestação de serviços;
- i) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA XXXV

Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom funcionamento dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao cliente ou responsável pelo mesmo a devida reparação do dano;
- b) Tem a instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir ao cliente ou responsável o pagamento da mensalidade;
- c) Na eventualidade do nome da instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares/ representantes legais (quando aplicável), procederá esta instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento das responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXXVI

Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos idosos e o respeito pela sua dignidade humana;
- b) Privilegiar as pessoas, cuja situação económica e social, as determine desfavorecidas;
- c) Estabelecer os princípios e regras inerentes à fixação das comparticipações financeiras dos clientes e suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- d) Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento da instituição;
- e) Avaliar o desempenho dos trabalhadores, designadamente através da auscultação dos utentes;
- f) Organizar o processo individual de cada cliente assegurando que estão sempre atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXXVII

Direitos e Deveres dos(as) Colaboradores(as)

1. São direitos dos/as colaboradores/as:

- a) Ter acesso a formação adequada;
- b) Ter disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- c) Serem tratados com respeito e dignidade por clientes, familiares e demais público da instituição.

2. São deveres dos/as colaboradores/as:

- a) O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
- b) Cumprir rigorosamente as normas sobre a qualidade de serviços, saúde, higiene e segurança no trabalho;
- c) Obedecer e respeitar a hierarquia da instituição;
- d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos/as clientes da instituição ou que afetem os interesses da mesma;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- f) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
- g) Proporcionar o máximo de bem-estar aos/às clientes da instituição;
- h) Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, dentro e fora das instalações;
- i) Dar imediato conhecimento ao/à superior hierárquico/a dos acidentes ou de ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;
- j) Guardar sigilo profissional sobre todas as informações que lhe tenham sido fornecidas pelos/as clientes, familiares e outras pessoas.

NORMA XXXVIII

Procedimentos em situação de emergência

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

- É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido, caso não esteja no domicílio;
- Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
- Na impossibilidade de ser acompanhado por um/a familiar/pessoa próxima, o/a cliente é acompanhado ao serviço de saúde por um/a elemento da equipa da instituição quando se justifique, no entanto, cabe à família acompanhar o/a idoso/a mal lhe seja possível.

NORMA XXXIX

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente, podendo também ser subscrito por familiares e, quando aplicável, poderá ser assinado pelo familiar/representante legal.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XL

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente

1. A interrupção da prestação de cuidados e serviços por motivos imputáveis ao cliente é admitida em situação de doença, internamento ou férias/acompanhamento de familiares.
2. O prazo para a interrupção da prestação de serviços deve ser dado a conhecer à Direção com 15 dias de antecedência;



3. As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga.

NORMA XLI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços será imediatamente rescindido ou revogado, caso se verifiquem situações como:

- a) A inadaptação do cliente e injúrias ou calúnias que afetem o bom nome da instituição;
- b) A resposta social não ter capacidade de resposta para a expectativa do cliente;
- c) Inadequação à problemática do cliente;
- d) Morte do cliente.

NORMA XLII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, estando disponível sempre que solicitado.

NORMA XLIII

Livro de Registo de Ocorrências

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.

NORMA XLIV

Caixa de Sugestões

O Centro Social e Paroquial de Sousela possui uma caixa de sugestões, onde todos os interessados podem deixar escrito as suas opiniões.

CAPÍTULO VII - 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 objetivo principal a sua melhoria.
 2. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno será comunicada ao cliente, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
 3. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
 4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal (quando aplicável) no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
-

NORMA XLVI

Integração de Lacunas e Omissões

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

NORMA XLVII

Modalidades de Participação dos Familiares

- a) Participar nas atividades programadas pela instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre instituição, clientes e familiares;
- b) Consultar o plano de atividades de SAD e dar sugestões, podendo as mesmas ser incluídas no quotidiano do cliente.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em: 03/07/2023

Regulamento Interno aprovado em reunião de Direção em: 14/06/2023

_____ (nome do/a cliente) do Serviço de Apoio Domiciliário,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de
Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás
referidas.

_____, ____ de _____ de 20 ____

(Assinatura do/a cliente)

.....

Quando aplicável:

_____ (Familiar/Representante legal) de
_____, cliente do Serviço de Apoio Domiciliário,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de
Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás
referidas.

_____, ____ de _____ de 20 ____

(Assinatura da familiar/representante legal do/a cliente)