



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
CASA S. JOSÉ

*Regulamento Interno do Serviço de apoio  
domiciliário  
(SAD)*



## REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CENTRO SOCIAL PAROQUIAL CASA S.JOSÉ

#### Capítulo I

#### Disposições gerais

##### NORMA 1ª

##### Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial Casa S. José, adiante designado por C.S.P Casa S. José, é uma Instituição Particular de Segurança Social, com acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO - SAD -. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### NORMA 2ª

##### Legislação Aplicável

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei nº 172 – A / 2014, de 4 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196 – A/2015 de 1 de Julho;
- c) Portaria nº 38/ 2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime 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 SAD 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 realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objectos 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 contacto com as 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 actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

**Norma 4ª**

**Cuidados e Serviços**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente no domicílio ou na lavandaria da ERPI da Instituição;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.
  
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
  - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - c) Cedência de ajudas técnicas;
  - d) Apoio psicossocial;
  - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes, sempre que se realizem ações desta natureza na ERPI da Instituição;
  - f) Consulta médica e serviço de enfermagem na ERPI da Instituição nos dias e horário em que estes profissionais de saúde aí prestam serviço, tendo o cliente que se deslocar pelos seus próprios meios à ERPI.
  
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.  
Aos fins de semana e feriados, se existir disponibilidade de meios à data do serviço solicitado.

**CAPITULO II**

**Processo de Admissão dos Clientes**

**Norma 5ª**

**Condições de Admissão**

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:



1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da Norma 3ª;
2. A manifesta vontade do cliente de apoio aos cuidados básicos de vida diária;
3. Apresentar necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária que se enquadre na capacidade de resposta dos serviços;
4. Não é admitida em SAD pessoa ou família cuja problemática complexa ultrapasse competências do SAD.

### Norma 6ª

#### Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal com "autorizo a cedência ao CSPCSJ;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
  - d) Cartão do cliente do Serviço Nacional de Saúde ou Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente, nacionais e estrangeiros, do agregado familiar e do representante legal do ano corrente e declaração do IRS / IRC dos mesmos
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. No caso de admissão é obrigatório a apresentação da declaração médica do cliente;
3. A ficha de identificação, disponível na Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações da ERPI do C.S.P Casa S. José, no Bº Atral Cipan lote 7, rés-do-chão na Vala do Carregado;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, a candidatura e os documentos de identificação tem de ser entregues nas 24h imediatamente a seguir ao início da prestação do serviço, sob pena de este ser de imediato cancelado sem pré-aviso;
6. O período de candidatura decorre das 12h às 19.30h, nos dias úteis e no último sábado de cada mês das 10h às 17.30h;
7. Será efetuada visita domiciliária pelo(a) director(a) técnico(a) da valência de SAD, que fará o diagnóstico da situação para identificar as necessidades e expectativas do cliente.



### Norma 7ª

#### Critérios de Prioridade na Admissão

Critérios de prioridade na admissão dos clientes e respetiva ponderação:

- a) Situação economicamente desfavorecida-----5%;
- b) Hospitalização do individuo ou familiar que presta assistência ao cliente ou outra situação de emergência-----15%;
- c) Isolamento familiar e/ou social-----10%;
- d) Abandono ou rejeição familiar-----20%;
- e) Quando a saúde não lhe permita autonomia na organização do quotidiano-----20%;
- f) Pertencer ao agregado familiar de um cliente da Instituição-----10%;
- g) Ser residente na freguesia -----20%.

### Norma 8ª

#### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento, 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 o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:
  - a) Dívidas em atraso à Instituição, caso existam;
  - b) Mensalidade e quota do Serviço de Apoio Domiciliário a iniciar.
7. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão, tal facto é comunicado

ao candidato a cliente ou ao seu representante legal, quando contactar a Instituição por telefone ou presencialmente.

### **Norma 9ª**

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

### **Norma 10ª**

#### **Processo Individual do Cliente**

1. Do processo individual do cliente consta:
  - a) Identificação e contato do cliente;
  - b) Data do início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contato do médico assistente;
  - e) Identificação da sua situação social;
  - f) Processo de saúde, que apenas pode ser consultado pelos técnicos de saúde, Diretor(a) Técnico(a) e Direção da Instituição;
  - 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) Cessação do contrato de prestação de serviç os com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviç os.
2. O Processo Individual do cliente,   arquivado em local próprio e de fácil acesso   coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

### CAPITULO III

#### Regras de Funcionamento

##### Norma 11<sup>a</sup>

##### Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona em regime diurno das 8.00h às 17.00h, nos dias úteis. Aos fins de semana e feriados funciona das 9.00h às 14.00h.
2. O horário da prestação do SAD para cada cliente   estipulado quando ocorre a admissão, tendo em conta:
  - a) As necessidades do cliente;
  - b) Os hábitos e rotinas diárias do cliente;
  - c) A disponibilidade dos serviç os de SAD, não podendo coincidir com o horário dos clientes já existentes no serviç o.

##### Norma 12<sup>a</sup>

##### C culo do Rendimento *Per Capita*

1. O cáculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC)   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

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 elementos 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 cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho dependente – 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 – pensão 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 a 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 das partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor do RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais- rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de 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).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda da casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - As despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### Norma 13ª

#### Tabela de Participações

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

Nº de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fins - de -semana
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 nº4 da Norma 12ª é estabelecido com o 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 á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de 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 à tabela em vigor é feito o aviso prévio com 10 dias uteis de antecedência

#### **Norma 14ª**

##### **Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **Norma 15ª**

##### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária para o IBAN Nº PT50004553604020819139629. Se o dia 8 coincidir com um feriado ou fim de semana, o pagamento deve ser feito no dia útil imediatamente a seguir;

2. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado também até ao dia 8 do mês a que respeita ou no dia útil imediatamente a seguir, na secretaria da Instituição quando efectuar o pagamento da mensalidade.
3. Perante ausências de pagamento superior a 30 dias, a Instituição pode vir a suspender imediatamente a permanência do cliente até regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso e aplicar coimas no valor de 10% da mensalidade acordada, por cada mês de atraso.

## **CAPITULO IV**

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

#### **Norma 16ª**

#### **Fornecimento de Apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.  
Os horários de fornecimento das refeições são acordados no início do SAD, não podendo o novo cliente sobrepor os horários aos clientes já existentes.
2. A ementa semanal está afixada no placard informativo na ERPI da Instituição e é também semanalmente entregue um exemplar a cada cliente SAD, pela funcionária do mesmo serviço. A ementa é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes, sendo necessário e obrigatório a entrega de declaração médica no caso de dieta específica.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **Norma 17ª**

#### **Cuidados de Higiene e de conforto Pessoal**

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.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

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

Os produtos de higiene pessoal são da responsabilidade do cliente.

Os produtos de cuidados de imagem, material de enfermagem e fraldas são adquiridos pelo cliente.

### **Norma 18ª**

#### **Tratamento da Roupa 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. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.
3. Para o tipo de roupa que necessite de tratamento específico de lavagem/limpeza a seco é feito pelo cliente e à sua responsabilidade em lavandaria por si escolhida.
4. Os produtos para o tratamento da roupa no domicílio, se optar por essa modalidade, são da responsabilidade do cliente

### **Norma 19ª**

#### **Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado;
3. A limpeza habitacional extraordinária: limpar paredes, encerar chão, etc., tem de ser avaliada previamente pelo(a) Director(a) Técnico(a) e aprovada pela Direção da Instituição, podendo ter um valor acrescido à mensalidade;
4. Os produtos e equipamentos necessários à execução dos serviços no domicílio para a higiene habitacional são da responsabilidade do cliente.

**Norma 20<sup>a</sup>****Atividades de Animação e Socialização, (Designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a Entidades da Comunidade)**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do(a) Director(a) Técnico(a), 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 participação, sendo tal situação comunicada ao cliente com 5 dias de antecedência;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não estejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições/Organizações da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, *a cargo da Instituição*, caso exista disponibilidade de meios;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**Norma 21<sup>a</sup>****Acompanhamento e Transporte, a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; no entanto os clientes de Apoio Domiciliário podem utilizar os cuidados de enfermagem da Instituição tendo para isso que se deslocar às instalações da ERPI às 3<sup>as</sup>, 4<sup>as</sup> e 6<sup>as</sup> feiras das 15h às 17h,
2. Os clientes desta resposta social excecionalmente e havendo disponibilidade, poderão ser acompanhados por uma funcionária da Instituição a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, Centro de Saúde da área de residência e Hospital de Vila Franca de Xira.

**Norma 22ª****Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio**

1. As pequenas reparações no domicílio são efetuadas de acordo com as capacidades das funcionárias que prestam estes serviços, por exemplo desentupir um cano, colocar uma lâmpada. O serviço que tenha de ser realizado por um profissional é da responsabilidade do cliente / familiar assim como a escolha do mesmo e o respectivo pagamento.
2. Qualquer modificação no espaço habitacional do utente é realizada caso exista disponibilidade das funcionárias do SAD e reporta-se apenas a mobiliário e electrodomésticos.
3. Qualquer reparação ou modificação poderá ter um custo acrescido á mensalidade após avaliação do(a) Director(a) Técnico(a) e autorização da Direção da Instituição.

**Norma 23ª****Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, sendo o cliente informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**Normaª 24****Apoio Psicossocial**

O apoio psicossocial é feito, pelos técnicos da ERPI: (Médica, Enfermeira e Director(a) Técnico(a), do Centro de Saúde, ou da Segurança Social, através do(a) Director(a) Técnico(a) da ERPI, após análise de cada situação. Para um tipo de apoio especializado é solicitado ao médico de família o seu parecer.

**Norma 25ª****Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais Para a Prestação de Cuidados aos Clientes**

1. Sempre que ocorram ações de formação e/ou sensibilização na ERPI da Instituição os familiares / cuidador informal do cliente é convocado a participar, sendo o próprio a custear as despesas inerentes se as houver.
2. Sempre que existam no concelho ou distrito da área de residência do cliente acções de formação será dado conhecimento ao cuidador informal do cliente, mesmo que a ERPI e funcionários do SAD não participem.

3. No domicílio do cliente é prestada toda a informação desejada para o cuidador informal, dentro do âmbito das tarefas inerentes a auxiliar de serviços de uma ERPI.

#### **Norma 26ª**

##### **Administração da Medicação Prescrita**

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

#### **Norma 27ª**

##### **Outras actividades / Serviços Prestados**

1. O cliente de SAD pode participar nas aulas de atividade física, apresentando declaração médica autorizando a atividade, tendo para isso que se deslocar pelos seus meios às instalações da ERPI, sempre que não for possível a SAD garantir transporte ao cliente.
2. A Instituição disponibiliza material de motricidade ao utente do SAD, desde que esteja disponível na Instituição e que seja aprovado pelo médico que acompanha o cliente.
3. O material tem de se devolvido à ERPI nas condições em que foi emprestado. O cliente tem de custear o material caso estrague ou inutilize o mesmo.
4. O cliente pode deslocar-se à ERPI para participar nas atividades lúdico-recreativas, tendo para isso que manifestar o seu desejo e preencher a ficha de atividade lúdico-recreativa existente na ERPI. O horário destas atividades é afixado no quadro informativo anualmente.

## **CAPITULO V**

### **RECURSOS**

#### **Norma 28ª**

##### **Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado no quadro informativo, na entrada da ERPI e contem o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**Norma 29<sup>a</sup>**

**Direção / Coordenação Técnica**

1. A Direção Técnica deste SAD compete a um técnico(a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no quadro informativo na entrada da ERPI da Instituição e cabe-lhe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Director(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos pela encarregada da ERPI, e na ausência desta, pela funcionária com mais anos de serviço na SAD.

**CAPITULO IV**

**DIREITOS E DEVERES**

**Norma 30<sup>a</sup>**

**Direitos e Deveres dos Clientes**

1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo, através de declaração escrita;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;

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

## 2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD 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 funcionários do SAD e dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou definitivamente:

## Norma 31ª

### Direitos e Deveres da Instituição

#### 1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade dos declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

#### 2. São deveres da Instituição:

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

#### **Norma 32ª**

##### **Depósito e Guarda de Bens do Cliente**

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

#### **Norma 33ª**

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

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

#### **Norma 34ª**

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de SAD em caso de internamento do cliente ou férias / acompanhamento de familiares;

2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

#### **Norma 35ª**

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

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

#### **Norma 36ª**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, sempre que solicitado.

#### **Norma 37ª**

##### **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, ao(à) Director(a) Técnico(a) por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

### **CAPITULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Norma 38ª**

##### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua

entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **Norma 39<sup>a</sup>**

##### **Integração de Lacunas**

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

#### **Norma 40<sup>a</sup>**

##### **Disposições Complementares**

1. A Direção da Instituição poderá informar e contratualizar com o cliente ou seu representante legal, qualquer alteração ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste. Estas alterações são comunicadas à Segurança Social e demais entidades oficiais nos termos da lei em vigor.
2. O C.S.P Casa S. José privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação coma comunidade envolvente, designadamente, com os familiares dos clientes, de outras Instituições Particulares de Solidariedade, associações culturais e recreativas e com os serviços de segurança social bem como as entidades governamentais;
3. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento Interno, a Direção advertirá o cliente em falta, intimidando-o ao seu cumprimento.

#### **Norma 41<sup>a</sup>**

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

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Julho de 2017

O Presidente da Direção