

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 03



CENTRO PAROQUIAL
MOREIRA DE CÓNEGOS



CENTRO PAROQUIAL
MOREIRA DE CÓNEGOS

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em 31/01/2023

Página 1 de 34

Revisão 03

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3 - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS	4
NORMA 4 - CUIDADOS E SERVIÇOS	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES	7
NORMA 5 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	7
NORMA 6 - INSCRIÇÃO	8
NORMA 7 - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	9
NORMA 9 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES/CLIENTES	10
NORMA 10 - DOSSIER INDIVIDUAL DO UTENTE/CLIENTE	12
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
NORMA 11 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	13
NORMA 12 - CÁLCULO DO RENDIMENTO	13
NORMA 13- TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	16
NORMA 14- MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	18
NORMA 15 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	18
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	19
NORMA 16 - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES	19
NORMA 17 - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL	20
NORMA 18 - TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE/CLIENTE .	20
NORMA 19 - HIGIENE HABITACIONAL	21



CENTRO PAROQUIAL
MOREIRA DE CÓNEGOS

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em 31/01/2023

Página 2 de 34

Revisão 03

NORMA 20 - ACTIVIDADES OCUPACIONAIS E DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE.....	21
NORMA 21 - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	22
NORMA 22 - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO	22
NORMA 23 - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	23
NORMA 24 - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES.....	23
NORMA 25 - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	23
NORMA 26 - OUTROS SERVIÇOS	24
CAPÍTULO V - RECURSOS	24
NORMA 27 - QUADRO DE PESSOAL	24
NORMA 28 - DIRECÇÃO TÉCNICA	24
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	25
NORMA 29 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES.....	25
NORMA 30 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	26
NORMA 31 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE/CLIENTE.....	28
NORMA 32 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	28
NORMA 33 - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE.....	29
NORMA 34 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	29
NORMA 35 - RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS	30



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em 31/01/2023

Página 3 de 34

Revisão 03

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 36 - METODOLOGIA DE GESTÃO DE MAUS TRATOS / NEGLIGÊNCIA.....	30
NORMA 37 - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	31
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	31
NORMA 38 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	31
NORMA 39 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	32
NORMA 40 - ENTRADA EM VIGOR	32



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Paroquial de Moreira de Cónegos, com o NISS 20004459518 e NIPC 501983988, sediado na Av. Santa Marta n.º 9, Freguesia de Moreira de Cónegos, concelho de Guimarães, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social como Instituição Particular de Solidariedade Social, sob inscrição n.º 55/90, nas folhas 95 verso do Livro 4 das Fundações de Solidariedade Social, designada por CPMC, com acordo de cooperação para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Braga, em 10 de Abril de 1997, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)** é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência 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. Legislação aplicável;
- b. Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança, I.P., Centro Distrital de Braga;
- c. Compromisso de cooperação para o Setor Social e Solidário aplicável.

NORMA 3 - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. São destinatários do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** famílias e/ou pessoas que se encontram no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**:
 - d. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida e profissional das pessoas e famílias;
 - e. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - f. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - g. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes/clientes, sendo estes objetos de contratualização;
 - h. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - i. 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;
 - j. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - k. 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;



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em 31/01/2023
Página 6 de 34
Revisão 03

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- l. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- m. Promover a intergeracionalidade;
- n. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- o. Reforçar competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- p. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 4 - 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 (refeição principal corresponde a um serviço; quando fornecidas outras refeições corresponde a outro serviço);
 - b. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d. Tratamento de roupas do uso pessoal do utente/cliente;
 - e. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** assegura ainda outro tipo de serviços, nomeadamente:
 - a. Prestação de Cuidados Pessoais e de Imagem;



CENTRO PAROQUIAL
MOREIRA DE C6NEGOS

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em 31/01/2023
Página 7 de 34
Revisão 03

- b. Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico (acresce custo adicional mediante o local) ;
 - c. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - d. Cedência de ajudas técnicas;
 - e. Administração da medicação prescrita e monitorização de glicemia capilar;
3. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes/clientes pela equipa de enfermagem;
4. Apoio Psicológico e Social pela Equipa Técnica Multidisciplinar (Psicóloga e Assistente Social)
5. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA 5 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**:

- a) Expressa vontade do utente/cliente na admissão;
- b) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- c) Necessitar da prestação de cuidados que asseguram a satisfação das necessidades básicas;
- d) Inexistência de retaguarda familiar;
- e) Risco de Isolamento social;
- f) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;

- g) Fracos recursos económicos;
- h) Idade do utente/cliente;
- i) Descanso do cuidador.

NORMA 6 - INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento da Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do dossier individual do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações atualizadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a. Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social (NISS) do utente/cliente e do representante legal quando necessário;
 - d. Cartão de Utente do SNS ou de outro subsistema do Utente/Cliente;
 - e. Comprovativo da Situação de Vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente/cliente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente/cliente;
 - g. Comprovativos das despesas fixas;
 - h. Declaração assinada pelo utente/cliente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do dossier individual.
2. Em caso de admissão, são necessários os seguintes documentos:

- a. Comprovativo da medicação de uso continuado em caso de doença crónica;
 - b. Declaração de IRS do ano transato e nota de liquidação.
3. A Ficha de Inscrição disponibilizada pelo CPMC e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues nos Serviços Administrativos desta Instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7 - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes/clientes:

- a. Insuficiência de recursos económicos;
- b. Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao utente/cliente;
- c. Situação de Emergência Social / Negligência e maus tratos;
- d. Utente/clientes residente na área de abrangência do CPMC ou ligado afetivamente à Instituição ou à freguesia;
- e. Manifestar vontade em ser admitido;
- f. Ordem de Inscrição na Instituição
- g. Isolamento social e/ou geográfico.

NORMA 8 - ADMISSÃO



1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Equipa Técnica do CPMC, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Esta proposta é da responsabilidade da Diretora de Serviços com base na Ficha de Inscrição bem como documentos anexos.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CPMC.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente ou seu representante legal no prazo máximo de 30 dias.
4. 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, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora de Serviços e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão será devido o pagamento da primeira mensalidade.

NORMA 9 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES/CLIENTES

1. No caso de admissão do utente/cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação do utente/cliente previsto neste regulamento é de 30 dias;

- 3.** Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
- a.** Definição dos serviços a prestar ao utente/cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b.** Apresentação da equipa de colaboradores que articulam com o utente/cliente;
 - c.** Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - d.** Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente/cliente;
 - e.** Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente/cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - f.** Apresentar o programa de atividades das Respostas Sociais da Terceira Idade;
 - g.** Informar dos instrumentos de participação dos utentes/clientes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - h.** Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - i.** Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- 4.** Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se adapte, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a inadaptação e, se oportuno, procurar superá-los promovendo

alterações. Se a inadaptação persistir, é dada possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10 - DOSSIER INDIVIDUAL DO UTENTE/CLIENTE

1. O Dossier Individual do utente/cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a. Ficha de Inscrição;
- b. Contrato de Prestação de Serviços;
- c. Informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- d. Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
- e. Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial;
- f. Plano Individual e atualizado, avaliações e revisões, rubricados pelo responsável;
- g. Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo técnico responsável;
- h. Registos da prestação dos serviços, participação em atividades, rubricado pelo prestador;
- i. Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- j. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- k. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente/cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- l. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- m. Outros elementos considerados relevantes.

2. O Dossier Individual do utente/cliente, é arquivado em locais próprios e de fácil acesso aos responsáveis pelas diferentes áreas, garantindo a sua confidencialidade.
3. Cada dossier individual é atualizado semestralmente ou sempre que necessário;
4. O utente/cliente e/as pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente/cliente) tem conhecimento da informação constante no dossier individual.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** funciona todos os dias úteis, incluindo feriados e fins de semana desde que contratualizado o serviço.

NORMA 12 - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente/cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do utente/cliente

RAF = Rendimentos 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 mantem-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 dois anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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;
- 3.** Para efeitos de determinação do montante dos **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 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 das atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. **Prediais**— rendas de prédios rústicos, urbanos, mistos, cedência do uso 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, reportada a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g. **De capitais**— rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em 31/01/2023

Página 16 de 34

Revisão 03

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

imobiliários, 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 efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a. O valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre rendimentos 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 de residência;
- d. As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuados em caso de doenças crónicas;
- e. Comparticipação nas despesas na resposta social de **ERPI** relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13- TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. Utentes não abrangidos no acordo de cooperação:

- a) O valor máximo da comparticipação aplicada encontra-se afixada em local visível e o valor a aplicar é variável de acordo com os serviços prestados.

2. Utentes abrangidos no acordo de cooperação:

- a) A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível;
- b) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do **SAD** é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar (percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita em SAD é de 75%), de acordo com a seguinte tabela:

Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fins de semana
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal (1 x por dia)	15%	+ 5%
Higiene Habitacional (1 x por semana)	7,5%	
Fornecimento de Refeições (1 x por dia)	20%	+5%
Apoio na Refeição	5%	+2,5%
Tratamento de Roupa (1 x por semana)	7,5%	
Atividades Ocup. e Desenv. Pessoal (4 x semana)	5 %	
Outros serviços – Norma 4 n.º 2	2,5%	

- c) Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 12 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- d) Quanto à prova dos rendimentos do utente/cliente:
- a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

- b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente/cliente;
- e) A prova das **despesas fixas** é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;
- f) Em caso de alteração à tabela em vigor a Instituição informará todos os seus utentes/clientes, através de documento escrito e afixado em local visível com o aviso prévio de 30 dias;

NORMA 14- MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente/cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar à 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 15 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição;



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em 31/01/2023
Página 19 de 34
Revisão 03

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento a superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
4. O pagamento poderá ser efetuado através de várias modalidades:
 - a. Cheque à ordem de “*Centro Paroquial de Moreira de Cónegos*”;
 - b. Transferência bancária para o IBAN PT50 0007 0625 0004 7220 0002 4
 - c. Débito direto – sendo necessário o comprovativo do IBAN e autorizado pelo titular da conta;
 - d. Multibanco;
 - e. Numerário.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16 - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O Serviço de alimentação consiste na confeção, 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;

2. A ementa é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes/clientes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes/clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17 - 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, sendo considerado como mais um serviço;
3. A equipa poderá ainda, colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 18 - TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE/CLIENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, de cama e de casa de banho, exclusivas do utente/cliente;
2. As roupas têm, obrigatoriamente, de estarem identificadas;
3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente/cliente e corresponde a um serviço diário;
4. Limpezas a seco e/ou tratamentos especiais serão da responsabilidade do utente/cliente e ou seu responsável.

NORMA 19 - HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente/cliente, nas zonas e áreas exclusivas do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente/cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20 - ACTIVIDADES OCUPACIONAIS E DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, 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 equipa técnica em consonância com a Direção, que comunica através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes/clientes do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** podem ser incluídos;
2. As atividades de animação promovidas pelas respostas sociais da terceira idade constam do plano de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/cliente e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes/clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
5. Durante os passeios, os utentes/clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

6. Os utentes/clientes são sempre incentivados a participar nas atividades promovidas pela instituição;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente/cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21 - 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/cliente; no entanto os utentes/clientes da **SAD** poderão utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que tal for possível ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessário;
2. Os utentes desta Resposta Social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnósticos preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo a pessoa responsável imediatamente informada, de forma a assegurar o seu acompanhamento durante o período de permanência no respetivo serviço de saúde.

NORMA 22 - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. A realização destes serviços será efetuada a pedido do utente/cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Estes serviços são pagos diretamente pelo utente/cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos serviços prestados.

NORMA 23 - 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 **SAD** pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente/cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 24 - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. A equipa técnica promoverá, sempre que necessário e/ou solicitado, formação aos cuidadores informais para que estes, na ausência dos colaboradores, prestem os cuidados necessários ao utente/cliente;
2. Durante a prestação dos serviços, cabe a cada um dos colaboradores sensibilizar os familiares e cuidadores informais das boas práticas na prestação dos cuidados ao utente/cliente.

NORMA 25 - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente/cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;

2. O **SAD** procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários, se necessário.

NORMA 26 - OUTROS SERVIÇOS

Sempre que sejam solicitados outros serviços, não contemplados na comparticipação do utente, e que a Instituição possa satisfazer, estes serão debitados ao utente/cliente de acordo com o valor estipulado pela Instituição e afixados em local visível.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 27 - QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao **SAD** encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos Recursos Humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 28 - DIRECÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste **SAD** compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 29 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES

1. São direitos dos utentes/clientes:

- a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes;
- b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d. Ser Informado das normas e regulamentos vigentes;
- e. Ter acesso à ementa semanal bem como ao fornecimento de uma alimentação saudável e equilibrada;
- f. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g. 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;
- h. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ao à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

- j. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - k. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - l. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado.
- 2. São deveres dos utentes/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;
 - b. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do **SAD** e Dirigentes da Instituição;
 - c. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;
 - d. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato de prestação de serviços;
 - f. Observar o cumprimento das norma expressas no Regulamento Interno do **SAD**, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em 31/01/2023

Página 27 de 34

Revisão 03

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 das declarações prestadas pelo utente/cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com que o foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando põem 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 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 ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f. Avaliar o desempenho dos prestadores dos serviços, designadamente através da auscultação dos utentes/clientes;
- g. Manter os dossiers dos utentes/clientes atualizados;
- h. Garantir sigilo dos dados constantes nos dossiers dos utentes/clientes.

NORMA 31 -DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE/CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes/clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma Lista de Pertences e assinada pelo responsável e/ou utente/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no dossier individual do utente/cliente;
3. Caso seja danificado algum objeto de uso pessoal (p.e: óculos, próteses dentárias, próteses auditivas ...) é da responsabilidade do utente/cliente e/ou família a sua reparação ou substituição.

NORMA 32 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente/cliente e/ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e as obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo dossier individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 33 - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em **SAD** em caso de internamento do utente/cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente/cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 15 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente/cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar por período superior a 15 dias seguidos.

NORMA 34 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente/cliente;
2. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar a Instituição trinta dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 35 - RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos pelo utente/cliente e/ou familiar, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em <http://www.cpmoreiraconegos.pt/>
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Equipa da Qualidade do CPMC;
3. Os elogios poderão ser registados em documento próprio, igualmente disponível nos Serviços Administrativos;
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados à Direção, Diretor de Serviços, Diretor Técnico.

NORMA 36 - METODOLOGIA DE GESTÃO DE MAUS TRATOS / NEGLIGÊNCIA

1. Este serviço dispõe de manual de comportamentos e prevenção da negligência, abusos e maus tratos, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social bem como a sua metodologia.

NORMA 37 - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro 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 verificado diariamente pela Equipa Técnica da Resposta Social.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações de funcionamento do **SAD**, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente/cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assista, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente/cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos previstos da legislação em vigor.



CENTRO PAROQUIAL
MOREIRA DE CÓNEGOS

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em 31/01/2023
Página 32 de 34
Revisão 03

NORMA 39 - 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 40 - ENTRADA EM VIGO

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Março de 2023 tendo sido aprovado pela Direção em 31 de Janeiro de 2023

Pe'l'A Direção

CENTRO PAROQUIAL

O Presidente

MOREIRA DE CÓNEGOS

P. Daniel Cardoso Pereira

(P.e Daniel Cardoso Pereira)



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado em 31/01/2023
Página 33 de 34
Revisão 03



O _____

utente/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 descritas.

Moreira de Cónegos, _____ de _____ de 20__

(Assinatura do utente ou responsável a assumir o contrato)

