

## REGULAMENTO INTERNO

### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



**SAD**

## Índice

NORMA I – Âmbito de aplicação .....	4
NORMA II – Legislação aplicável .....	4
NORMA III – Objetivos .....	4
NORMA IV – Destinatários .....	5
NORMA V – Cuidados e serviços .....	5
NORMA VI – Condições de admissão .....	6
NORMA VII - Inscrição .....	6
NORMA VIII – Critérios de prioridade na admissão .....	7
NORMA IX - Admissão .....	7
NORMA X – Acolhimento dos novos utentes .....	7
NORMA XI – Processo individual do utente .....	8
NORMA XII – Horários de funcionamento .....	9
NORMA XIII – Cálculo do rendimento per capita .....	9
NORMA XIV – Tabela de comparticipações .....	11
NORMA XV – Montante e revisão da comparticipação familiar .....	12
NORMA XVI – Pagamento de mensalidades .....	12
NORMA XVII – Fornecimento e apoio nas refeições .....	12
NORMA XVIII – Cuidados de higiene e conforto pessoal .....	12
NORMA XIX – Tratamento da roupa do uso pessoal do utente .....	13
NORMA XX – Higiene habitacional .....	13
NORMA XXI – Atividades de animação e socialização .....	13
NORMA XXII – Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico .....	14
NORMA XXIII – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....	14
NORMA XXIV – Apoio Social .....	14
NORMA XXV – Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes .....	15
NORMA XXVI – Administração da medicação prescrita .....	15
NORMA XXVII – Outras atividades/ serviços prestados .....	15
NORMA XXVIII - Pessoal .....	15
NORMA XXIX – Direção Técnica .....	15

NORMA XXX – Direitos e deveres dos utentes.....	16
NORMA XXXI – Direitos dos colaboradores.....	17
NORMA XXXII – Deveres dos colaboradores.....	17
NORMA XXXIII – Direitos e deveres da Instituição .....	17
NORMA XXXIV – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos .....	18
NORMA XXXV – Depósito e guarda dos bens do utente .....	19
NORMA XXXVI – Contrato de prestação de serviços.....	19
NORMA XXXVII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente .....	19
NORMA XXXVIII – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador .....	19
NORMA XXXIX – Livro de reclamações .....	20
NORMA XL – Livro de registo de ocorrências .....	20
NORMA XLI – Alterações ao presente regulamento .....	20
NORMA XLII – Integração de lacunas.....	20
NORMA XLIII - Revisão.....	20
NORMA XLIV – Entrada em vigor.....	21



## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### ***NORMA I – Âmbito de aplicação***

A Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 29/08/2000, rege-se pelas seguintes normas:

### ***NORMA II – Legislação aplicável***

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) 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 – Aprova o Estatuto das IPSS;
  - b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
  - c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
  - 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 III – Objetivos***

1. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### ***NORMA IV – Destinatários***

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 a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

#### ***NORMA V – Cuidados e serviços***

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) 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 SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
    - a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
    - b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
    - c) Cedência de ajudas técnicas;
    - d) Apoio psicossocial;
    - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana e feriados.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### *NORMA VI – Condições de admissão*

1. São condições de admissão neste SAD:
  - a) Estarem enquadrados nas condições referidas da NORMA IV.

### *NORMA VII - Inscrição*

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente ou do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente ou do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente ou do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos em horário normal de funcionamento;
3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de



inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

***NORMA VIII – Critérios de prioridade na admissão***

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Situação economicamente desfavorecida;
  - b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
  - c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

***NORMA IX - Admissão***

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão. 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;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da mensalidade do mês em referência;
7. 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.

***NORMA X – Acolhimento dos novos utentes***

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes

- na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Inventariação dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
  - h) Caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

***NORMA XI – Processo individual do utente***

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



### **CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### ***NORMA XII – Horários de funcionamento***

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. Prestação de Serviços: 10:00h – 12:00h; 14:00h – 17:00h;
3. Entrega das Refeições: Almoço – 11:30h – 13:00h; Jantar – 17:30h – 18:30h.

#### ***NORMA XIII – Cálculo do rendimento per capita***

1. 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 mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (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.

