

## **CAPITULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito da Aplicação**

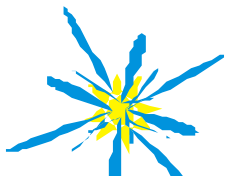
O Centro Social da Paróquia de Esmeriz, Instituição Particular de Solidariedade Social, no âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários e através da celebração de um acordo com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, criou a resposta de Serviço de apoio Domiciliário, na sua sede Rua da Igreja, freguesia de Esmeriz, Vila Nova de Famalicão. Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

**Art.º 1º** – O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho – 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**

#### **Destinatários e Objetivos do Regulamento**

**Art.º 2º** – São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física, de doença, deficiência ou outro impedimento 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:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias assegurando formas diversas de satisfação das necessidades básicas;

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) 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**

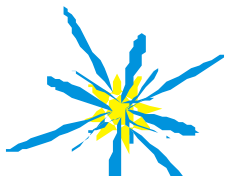
##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

**Art.º 3º** - O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização designadamente, animação (desenvolvidas na sede de Centro de Dia, lazer, cultura);
- f) Aquisição de bens e géneros alimentícios, medicação, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade (na eventualidade de não existir retaguarda familiar);
- g) Apoio na administração da medicação;

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas médicas na extensão de saúde local (na eventualidade de não existir retaguarda familiar);
- b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais (realizadas em sede de Centro de Dia);
- e) Apoio Social;



f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados em dias úteis.

### **NORMA V**

#### **Capacidade e Disposição**

**Art.º 5º** – O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO tem capacidade para 22 lugares autorizada pelo CDSSS – Centro Distrital Solidariedade e Segurança Social de Braga. Está equipado com:

- Áreas comuns às restantes respostas sociais, tais como, uma cozinha, despensa, lavandaria, receção, gabinete técnico, gabinete social, sala de reuniões e secretaria.
- Todos os espaços utilizados na resposta de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

### **CAPÍTULO II**

#### **Processo de Candidatura e Admissão dos Cliente/Utentes / Utentes**

### **NORMA VI**

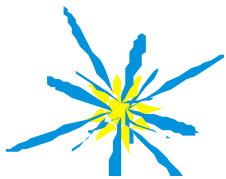
#### **Condições de Candidatura**

**Art.º 6º** – São admitidos no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

**1.** Pessoas idosas e/ou outras pessoas, em condições excecionais, a considerar caso a caso, autorizadas pela Direção do Centro Social e /ou quando solicitado pelo Centro Distrital Solidariedade e Segurança Social de Braga e que cuja situação/problema não lhes permita a satisfação das suas necessidades básicas e /ou atividades da vida diária.

**2.** Indivíduos e famílias que se encontrem no seu domicílio em situação de dependência física e/ou psicológica que não possam assegurar temporariamente ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

**Art.º 7º** – Para efeitos de candidatura, o Cliente/Utente e/ou familiar responsável deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição, que contém a sua



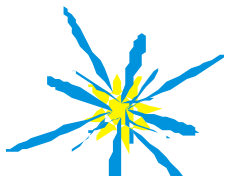
identificação e que constitui parte integrante do processo do Cliente/Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Fotografia tipo passe;
- b) BI/Cartão de Cidadão (apresentação física, não sendo necessário a cópia);
- c) N° de Identificação da Segurança Social do Cliente/Utente (NISS);
- d) Declaração Médica comprovando a situação clínica do Cliente/Utente;
- e) Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
- f) NIF do Cliente/Utente;
- g) Cartão de Cidadão / B.I. e NIF do agregado familiar/responsável (apresentação física, não sendo necessário a cópia);
- h) Declaração anual de rendimentos;
- i) Nota de liquidação de IRS (se aplicável);
- j) Despesas com saúde (doença crónica);
- k) Despesas com Habitação;
- l) Despesas de transporte público;
- m) Outros considerados necessários para comprovar a situação sócio económica.

**Art.º 8º** – A admissão dos Cliente/Utentes/utentes, nos termos dos Art.º 6º a 7º, é feita mediante inscrição em documento próprio e realizar-se-á no decorrer do ano civil em função das vagas existentes, tendo em atenção a prioridade dos Cliente/Utentes/utentes, conforme lista de prioridades definidas pelo CSPE.

**Art.º 9º** - Os dados pessoais do Cliente/Utente para efeitos de elaboração do processo, destinam-se ao uso exclusivo do Centro Social da Paróquia de Esmeriz, ficando este autorizado a fornecê-los a autoridades a quem a comunicação de dados é feita no âmbito de uma disposição legal (Lei nº67/98, de 26 de Outubro), sendo assegurada a confidencialidade dos mesmos e a sua utilização compatível com as finalidades determinantes da recolha.

**Art.º 10º** - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensado a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, tendo como data limite o fim do período de acolhimento (1 mês).



## NORMA VII

### Critérios de Seleção e Priorização

**Art.º 11º** – São critérios de seleção e priorização, na admissão dos Cliente/Utentes/utentes, com a seguinte ordem de preferência, os seguintes:

- a) Idoso(a) em situação de emergência social;
- b) Idoso(a) em risco de isolamento social;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (temporária ou permanentemente);
- e) Baixos recursos económicos do agregado familiar;
- h) Idosos familiares de funcionários (as) e dirigentes;
- i) Idosos residentes na área de intervenção da Instituição;

**Art.º 12º** – No ato da inscrição será indicado(a) o (a) Responsável pelo Cliente/Utente, que se comprometa a cumprir o presente regulamento e a participar nas reuniões para as quais for convocado(a). A mesma deve ser efetuada no seguinte horário de atendimento: 9h00-13h00 e 14h30 – 17h00.

**Art.º 13º** – Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete deliberar sobre a admissão, quando tal se justificar.

**Art.º 14º** - Posteriormente é solicitado uma entrevista de diagnóstico para estudar e diagnosticar a situação do utente e é realizada uma visita domiciliária a fim de aferir as condições sócio habitacionais em que vive o Cliente/Utente e os requisitos necessários à prestação dos serviços pretendidos. A decisão de admissão acima referida é baseada num relatório social tendo por base a entrevista de diagnóstico que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento e a visita domiciliária.

1. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados. O mesmo é realizado pela responsável do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.



2. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
3. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, verbalmente ou na impossibilidade, através de carta.
5. É competente para decidir o Diretor Técnico ou a Direção.

## **NORMA VIII**

### **Contrato**

**Art.º 15º** – Após a decisão da admissão do Cliente/Utente, é estabelecido um contrato escrito entre a Direção do estabelecimento, o utente e a família/pessoa responsável pelo Cliente/Utente. O contrato será apresentado pelo Técnico responsável que solicitará, após eventuais esclarecimentos, a respetiva assinatura. O documento será assinado em duplicado pelo representante da Direção, o Cliente/utente e a família/pessoa responsável pelo Cliente/Utente e fará parte do processo individual do Cliente/Utente. Sempre que se verificarem alterações ao contrato o mesmo é sujeito à aprovação de todas as partes, resultando num anexo ao contrato de prestação de serviços.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento de Novos Cliente/Utentes**

**Art.º 16º** – O acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes princípios:

- a) A Técnica responsável procede à apresentação do novo membro à equipa de trabalho no seu domicílio;



- b) Neste momento procede-se novamente, caso se verifique a necessidade, à clarificação de informação pertinente sobre as necessidades do Cliente/Utente bem como sobre o funcionamento geral do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e expectativas da família/pessoa responsável, no sentido de adequar os serviços se for caso disso;
- c) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente, se for caso disso;
- d) É feito o reconhecimento do local e definido o espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.

**Art.º 17º** – O período de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o Cliente/Utente e com a família/pessoa responsável. Está definido no procedimento da Instituição como período máximo de adaptação um mês (30 dias). Será feito um acompanhamento ao utente de forma a permitir a análise e reflexão conjunta e verificar como está a decorrer a adaptação no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, satisfação sobre a qualidade dos serviços, relacionamento com colaboradores entre outros. Os familiares/pessoa responsável são também auscultados e informados sobre a forma como está a decorrer a adaptação do Cliente/Utente. Sempre que se verifique a não adaptação do Cliente/Utente ou a insatisfação das suas necessidades ou da sua família/pessoa responsável, a Instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato que pode ser feito por mútuo acordo ou por qualquer uma das partes.

## **NORMA X**

### **Processo individual do Cliente/Utente**

- a) **Art.º 18º** – Após o período de acolhimento, o Técnico responsável pela resposta social, tendo por base as competências e potencialidades do Cliente/Utente e expectativas da família elabora, após 30 dias, o relatório final com especificação



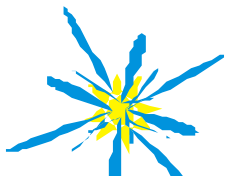


dos serviços prestados e sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

**Art.º 19º** - A Instituição organiza o processo individual do Cliente/Utente, ao qual é atribuído um número definitivo após a celebração do contrato.

O Processo individual do Cliente/Utente é dividido em 2 dossiers, localizados em 2 áreas distintas:

- Área Administrativa e onde consta a seguinte informação:
  1. Identificação e contacto do utente;
  2. Exemplar do Contrato prestação dos serviços;
  3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  4. Identificação dos cuidados e serviços contratualizados e respetiva participação;
  5. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  6. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
  
- Área Técnica e onde consta a seguinte informação:
  1. Identificação e contacto do utente;
  2. Data de início da prestação dos serviços;
  3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  4. Identificação e contacto do médico assistente;
  5. Identificação da situação social;
  6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  7. Programação dos cuidados e serviços;
  8. Registo de ocorrência de situações anómalas e diligências;
  9. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  10. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



### **CAPÍTULO III**

#### **Instalações e Regras de Funcionamento**

##### **NORMA XII**

##### **Instalações**

**Art.º 20º** - O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO está equipado com:

- Gabinete de enfermagem /serviço Social.
- Área comum às restantes resposta sociais, nomeadamente, cozinha, despensa, lavandaria, receção, secretaria.
- Todas as restantes áreas utilizadas Pela resposta social de Centro de Dia

##### **NORMA XIII**

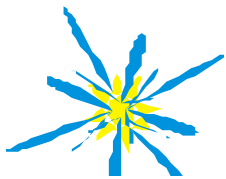
##### **Horários de Funcionamento**

**Art.º 21º** - O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona em regime diurno, de segunda a sexta-feira das 8h00 às 17h00.

**Art.º 22º** - O serviço é prestado ao longo do ano, com exceção dos seguintes dias: 24 de Dezembro, 31 de Dezembro, terça – feira de Carnaval, sexta-feira Santa, segunda-feira de Páscoa, feriados nacionais e municipais, o primeiro dia útil do mês de Setembro, para serviços de manutenção.

**Art.º 23º** - As atividades poderão ser suspensas por interrupções eventuais de curta duração mediante pré-aviso, ou sem pré-aviso, desde que devidamente justificadas e por motivo de força maior.

**Art.º 24º** - As perturbações decorrentes do não cumprimento dos horários estabelecidos, não podem ser imputadas ao Centro Social da Paróquia de Esmeriz e às suas colaboradoras. Deverão ainda ser salvaguardadas as seguintes situações:



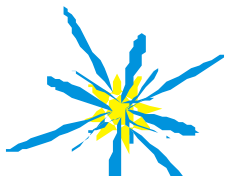
- a) Sempre que possível, deverá ser dado conhecimento, na véspera, à técnica responsável de qualquer impedimento para o fornecimento dos serviços contratualizados;
- b) Prevendo-se a ausência por doença prolongada deverá ser entregue um comprovativo médico.

#### **NORMA XIV**

##### **Pagamento da mensalidade**

**Art.º 25º** - A comparticipação familiar pela frequência do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO constará das mensalidades vencidas no mês presente, do dia 1 ao dia 10 da seguinte forma:

- 1- O pagamento da mensalidade é realizado nos serviços administrativos da instituição, no horário de funcionamento (9:00-12h30-14h30-18:30, do dia 1 ao dia 10) através numerário, cheque ou transferência bancária.
- 2 - Se a mensalidade for paga depois do prazo sofrerá um agravamento adicional por cada dia que ultrapasse este prazo de 0,50€. Este agravamento poderá sofrer alterações no início de cada ano civil.
- 3 – Se durante dois meses consecutivos a mensalidade/comparticipações não forem regularizadas no prazo estipulado, sem qualquer justificação, poderá ser suspensa a frequência do idoso, por tempo indeterminado ou anulada a sua inscrição. A deliberação desta decisão tem de ser tomada em reunião de Direção.
- 4 – A Instituição emite todos os meses um recibo no valor da mensalidade. No final de cada ano emite uma declaração para efeitos de IRS com o valor pago à Instituição, nos termos legais.



**NORMA XV**

**Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

**Art.º 26º** – As mensalidades serão calculados mediante a aplicação dos critérios estabelecidos pela legislação em vigor, tendo em conta o rendimento “per capita” do agregado familiar e as orientações da Direção do Centro Social da Paróquia de Esmeriz. O valor das mensalidades é revisto anualmente pelo(a) Diretor(a) de Serviços e Direção do Centro Social da Paróquia de Esmeriz.

**Art.º 27º** - O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula: (de acordo com a circular nº 4 da DGSS de 16/12/2014).

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

a) Sendo:

RC - Rendimento “per capita”

RAF - Rendimento Agregado Familiar (Anual)

D - Despesas Mensais fixas

N - N.º de elementos do agregado familiar

1. 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.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da



certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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 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)

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

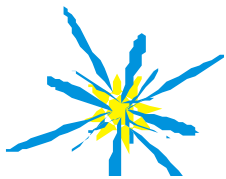
b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

f) Ao somatório das despesas referidas da alínea a) a alínea e) é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. No caso em que a mesma seja inferior à RMMG, é considerado o valor total da soma.



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

N.º de serviços	Dias úteis
2	25%
3	35%
4	40%
5	45%
6	55%
+ 6	60%

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 3 da NORMA XV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

**Art.º 28º** – A prestação do serviço de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO a Cliente/Utentes fora da área de intervenção do Centro Social da Paróquia de Esmeriz resulta num acréscimo de 5% no total de serviços. Tal facto deve-se ao aumento dos custos de dispersão, designadamente com a manutenção e consumíveis do veículo de transporte, bem como com a deslocação da equipa de trabalho.



**Art.º 29º** – A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

## **NORMA XVI**

### **Redução de Mensalidades**

**Art.º 30º** – São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

- a) Na frequência da resposta social por mais do que um utente/Cliente do mesmo agregado haverá redução de 20% a partir do segundo utente/Cliente;
- b) Sempre que a admissão se efetue na última quinzena do mês haverá redução de 50%;
- c) Em caso de doença devidamente comprovada com atestado médico, e se ausência do usufruto do serviço for superior a 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 50% na mensalidade.
- d) Se os motivos de doença que implicaram a ausência do idoso/utente, permanecerem por mais de um mês e, desde que confirmado por atestado médico, a continuação da redução da mensalidade será alvo de análise e posterior decisão por parte da Direção.
- e) Haverá lugar a uma redução de 50% na mensalidade, quando o período de ausência, por motivos de férias e desde que antecipadamente comunicado, exceda 15 dias não interpolados (até ao limite máximo de 100% de desconto por ano civil, ou seja, o correspondente ao desconto de um mês de férias por ano).
- f) O valor da participação familiar mensal poderá ser reduzido de forma proporcional à diminuição do custo verificado sempre que o utente não utilize **integral e permanentemente** os serviços contratualizados.





**Art.º 31º** - O valor da mensalidade é calculado pela Direção do Centro Social da Paróquia de Esmeriz nos seguintes casos:

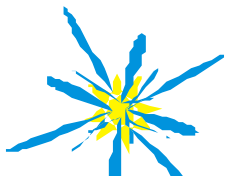
- a) Caso se trate de um idoso em situação de risco e proveniente de família de comprovada pobreza, o valor da mensalidade é calculado pela Direção, com base num relatório social elaborado pela Diretora Técnica após efetuadas as diligências necessárias para o efeito, podendo ser alvo de alteração, suspensão ou mesmo dispensa da mensalidade.
- b) Caso se constatem sinais exteriores de riqueza incompatíveis com a declaração de rendimentos do agregado familiar apresentada podendo ser aplicado até ao limite do custo médio anual calculado nesse ano.
- c) A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

**Art.º 32º** – Sendo a alimentação um dos fatores mais importantes na saúde do Cliente/Utente, dever-se-á observar o seguinte:

- a) As refeições são fornecidas pelo Centro que elaborará as ementas, tendo em consideração os seguintes critérios: meio sociocultural dos Cliente/Utentes, situação de saúde, informação dos Cliente/Utentes/utentes ou Responsável, que depois de validadas serão sujeitas a apreciação por parte dos Cliente/Utentes ou Responsável pelo Cliente/Utente.
- b) Quando for necessário dieta, ou uma alimentação específica para o Cliente/Utente, este ou o familiar responsável, informa junto do responsável da resposta social, o tipo a seguir e a sua duração, sempre que possível com prescrição/declaração médica.



**NORMA XIX**

**Tratamento de roupas**

**Art.º 34º** – No que respeita ao tratamento de roupas é considerado:

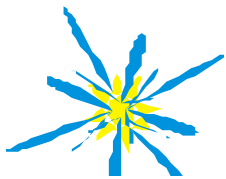
1 – Roupas de uso diário do Cliente/utente, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;

2 – O tratamento de roupas consiste na prestação de um serviço de lavandaria que inclui a recolha da roupa suja, tratamento e distribuição de roupa lavada e funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente/cliente;

3 – A roupa é entregue pelo Cliente/Utente ou familiar responsável, identificada e diretamente às colaboradoras do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO em cestos ou sacos individuais;

4 - Sempre que por motivos avaria de máquinas de lavar ou de secar seja impossível efetuar o tratamento de roupas, será comunicado por escrito que este serviço ficará suspenso até à reparação das máquinas. Se a suspensão se efetuar por mais de uma semana, serão feitos os ajustes / descontos necessários pela facto de não se ter efetuado o serviço.

**Art.º 35º** - É livremente facultado a visita dos Cliente/Utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO á resposta de centro de Dia tendo estes previstos no seu contrato de prestação de serviços o acesso às atividades sócio recreativas, religiosas, de motricidade e lúdicas, passeios e época balnear planeadas para a resposta de centro de Dia sendo por isso consideradas um serviço prestado para além dos restantes contratualizados.



**NORMA XX**

**Atividades Sócio-culturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva**

1. É elaborado um plano semanal de atividades sócio-culturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Assistente Social / Animadora responsável pela resposta, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

**NORMA XXI**

**Quadro de Pessoal**

**Art.º 36º** – O quadro de pessoal do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em lugar visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica e Pessoal Auxiliar).



**NORMA XXII**

**Direção Técnica**

**Art.º 37º** - A Direção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar bem visível.

**CAPÍTULO IV**

**Direitos e Deveres**

**NORMA XXIII**

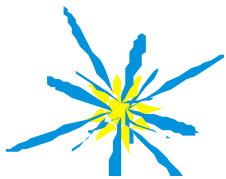
**Direitos dos Cliente/Utentes**

**Art.º 38º** – Direitos Cliente/Utentes/Utentes

- a) Ser amado e respeitado na sua individualidade e privacidade;
- b) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- c) Participar em todas as atividades do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Usufruir de todos os serviços/atividades prestadas pelo SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, desde que previamente estabelecido com a Direção Técnica / Técnica responsável, de acordo com as suas necessidades e expetativas;
- e) Ter um ambiente equilibrado e harmonioso;
- f) Ter um espaço limpo e acolhedor;
- g) Obter de acordo com os serviços prestados/ estabelecidos a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- h) Beneficiar de um período de férias;
- i) Usufruir de um acompanhamento individualizado com base num Plano Individual de acordo com as suas necessidades e expetativas face ao serviço.

**Art.º 39º** - Direitos do familiar responsável pelo Cliente/Utente:

- a) Receber informação periódica do plano individual do Cliente/Utente sempre que o solicitar;



- b) Receber informação periódica do funcionamento geral do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
- c) Participar em reuniões;
- d) Participar nas atividades gerais do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

#### **NORMA XXIV**

#### **Deveres dos Cliente/Utentes**

**Art.º 40º** – Deveres dos Cliente/Utentes/Utentes:

- a) Colaborar ativamente com a equipa técnica na elaboração, validação, desenvolvimento e avaliação do Plano Individual do Cliente/Utente;
- b) Tomar parte nas reuniões sempre que for convocado;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na rotina diária do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- d) Respeitar os direitos dos Cliente/Utentes/utentes e colaboradores do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
- e) Não criar conflitos que prejudiquem o bom relacionamento entre os outros Cliente/Utentes/utentes;
- f) Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material existente;
- g) Em caso de desistência ou ausência temporária, comunicar por escrito à Direção Técnica do Centro Dia com 15 dias de antecedência;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comparticipar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;



j) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente do Centro do Dia por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado, usufruindo dos respetivos descontos aplicados à situação verificada.

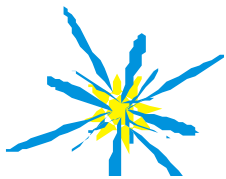
**Art.º 41º** - Dever do familiar responsável pelo Cliente/Utente:

- a) Colaborar ativamente com a equipa técnica na elaboração, validação, desenvolvimento e avaliação do plano individual do Cliente/Utente;
- b) Tomar parte nas reuniões sempre que for convocado;
- c) Em caso de desistência do seu familiar da frequência do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO deverá comunicar por escrito à Direção Técnica dessa intenção com 15 dias de antecedência, sempre que o Cliente/Utente não tiver possibilidades de o fazer;
- d) Em caso de ausência temporária, nomeadamente férias, comunicar à Direção Técnica com 8 dias de antecedência;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Respeitar os colaboradores do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

## **NORMA XXV**

### **Reclamações / Sugestões**

**Art.º 42º** - As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas diretamente à Diretora ou, em alternativa, na caixa de sugestões disponibilizada para o efeito à entrada da secretaria. A Diretora resolverá os casos que se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou apresenta-os superiormente à Direção se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado;



**NORMA XXVI**

**Direitos do Centro Social da Paróquia de Esmeriz – Entidade Gestora**

**Art.º 43º** – Direitos da Entidade Gestora do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

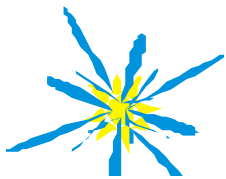
- 1 – Gerir toda a atividade desenvolvida no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
- 2 – Receber os apoios provenientes do acordo de cooperação;
- 3 – Receber as comparticipações devidas pelos serviços prestados;
- 4 – Agir de acordo com o presente regulamento.

**NORMA XXVII**

**Deveres do Centro Social da Paróquia de Esmeriz – Entidade Gestora**

**Art.º 44º** – Deveres da Entidade Gestora do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- 1 – Dirigir a resposta social, assumindo a responsabilidade pela programação das atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal.
- 2 - Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
- 3 – Assegurar uma estrutura de recursos humanos adequada ao desenvolvimento das atividades;
- 4 – Planificar anualmente as atividades a desenvolver;
- 5 – Respeitar os Cliente/Utentes/utentes e familiares;
- 6 – Sensibilizar todo o pessoal face à problemática da pessoa idosa.
- 7 – Comunicar qualquer situação anómala que detetem com o Cliente/Utente (indícios de maus tratos, agressão, entre outros) às entidades competentes.



### **NORMA XXVIII**

#### **Depósito e Guarda de Bens dos Cliente/Utentes**

**Art.º 45º** – A Direção não se responsabiliza por objetos de ouro ou prata, bem como por outros valores que os Cliente/Utentes tragam para o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, se os mesmos não ficarem à guarda da Instituição.

**Art.º 46º** - Tendo possibilidades materiais, o novo Cliente/Utente deverá possuir os seus objetos pessoais considerados indispensáveis para os cuidados de higiene e imagem, tais como escovas do cabelo, escovas dos dentes, entre outros.

### **NORMA XXIX**

#### **Cessação da Prestação de Serviços**

**Art.º 47º** - A cessação da prestação de serviços pode cessar por:

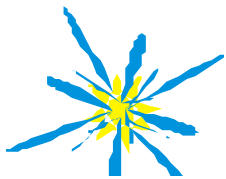
- 1- Inadequação dos serviços às necessidades do Cliente/Utente;
- 2- Inadaptação do Cliente/Utente aos serviços;
- 3- Insatisfação do Cliente/Utente;
- 4- Mudança de residência;
- 5- Mudança de resposta social;
- 6- Incumprimento das cláusulas contratuais;
- 7- Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio.

### **NORMA XXX**

#### **Livro de Reclamações e Ocorrências e Caixa de Sugestões**

**Art.º 48º** - Nos termos da legislação em vigor, a Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos da Instituição sempre que desejado.





**Art.º 49º** - Dispõe ainda de um livro de ocorrências comum às restantes respostas sociais que serve de suporte para quaisquer incidente ou ocorrência que surja no funcionamento desta resposta social.

**Art.º 50º** - A Instituição possui ainda disponível, uma caixa de sugestões/ reclamações permitindo ao Cliente/Utente e familiar responsável, numa lógica de melhoria contínua dos serviços, contribuir com sugestões/reclamações. A caixa de sugestões/reclamações está disponível junto à secretaria. Todas as reclamações/sugestões serão tratadas de acordo com o estabelecido no procedimento Gestão de Reclamações da Instituição.

### **NORMA XXXI**

#### **Cuidados Pessoais e de Saúde**

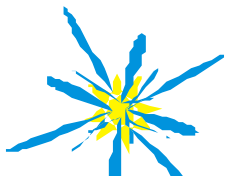
**Art.º 51º** – A Instituição colabora na prestação de cuidados de saúde solicitados pelo familiar do utente desde que os mesmos não ultrapassem as suas competências, nomeadamente: cuidados de higiene e imagem, administração de medicação e em situação de emergência, e administração da terapêutica dos Cliente/Utentes/utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares; Em resumo:

1 – O Cliente/Utente possuirá um plano de autocuidados definido de acordo com a avaliação das suas necessidades e Expectativas.

2 - Os Cliente/Utentes/utentes poderão usufruir de acompanhamento ao exterior sempre que solicitado, em colaboração com a família/ pessoa responsável, por indisponibilidade do familiar responsável ou por ausência de familiares ou significativos.

3 – Em caso de situações de emergência, deve-se proceder de acordo com os procedimentos instituídos no “Plano de Emergência” seguindo as suas orientações sendo comum, em caso de urgência, contactar o INEM ou recorrer diretamente aos serviços de saúde disponíveis (Centro de saúde e Hospital).



4 – Toda a equipa técnica e as ajudantes de ação direta possuem formação em primeiros socorros, atualizando periodicamente os conhecimentos, no âmbito da formação contínua, com o objetivo de prestar os primeiros socorros numa situação de emergência.

**Art.º 52º** - Se os Cliente/Utentes/utentes apresentarem situações de maus-tratos/negligência, dever-se-á efetuar todos os procedimentos necessários para afastar o Cliente/Utente do elemento ou fator de risco (interno ou externo) e proceder de acordo com o Manual de Atuação “ Negligência, Abusos e Maus-tratos”.

### **NORMA XXXII**

#### **Pertences**

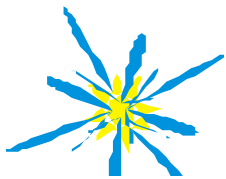
**Art.º 53º** – No primeiro dia de acolhimento do idoso, a técnica com o familiar/pessoa responsável preencherá a lista de pertences (caso se verifique a necessidade), sendo assinada pela família/pessoa responsável, à qual é entregue uma cópia, sendo o original incluído no processo individual do idoso.

### **NORMA XXXIII**

#### **Alteração ao regulamento / Procedimento**

**Art.º 54º** - Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar o ISS, IP sobre quaisquer alterações ao presente regulamento. Da mesma forma deverá informar e contratualizar com os clientes/utentes ou seus representantes legais essas mesmas alterações, com antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem.

O regulamento interno está afixado em lugar visível e é entregue no ato da inscrição a todos os clientes/utentes e familiares responsáveis.



**CAPÍTULO V**  
**(Disposições Complementares)**

**NORMA XXXIV**  
**Aspectos Gerais**

**Art.º 55º** – Todos os aspetos técnicos são da competência da Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e da Direção do Centro Social da Paróquia de Esmeriz. Questões e problemas de natureza administrativa e contenciosa serão resolvidos pela Direção do Centro Social.

**Art.º 56º** – Por forma a assegurar o melhor funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO realizar-se-ão reuniões entre Pessoal Técnico e Responsável pelo Cliente/Utente. Sempre que se verifique a necessidade, a Direção poderá estar presente nas mesmas. De contrário, estará sempre representada pela Diretora Técnica ou alguém por esta mandatado.

**NORMA XXXV**  
**Integração de Lacunas**

**Art.º 57º** – Todos os aspetos omissos a este regulamento serão resolvidos pela Direção do Centro Social da Paróquia de Esmeriz, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**Art.º 58º** – O Presente regulamento entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2016 e sofrerá revisões de três em três anos.



Nota – Entregar um exemplar do Regulamento ao utente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O/A \_\_\_\_\_ utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Esmeriz, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Assinatura do Utente \_\_\_\_\_

(Assinatura do familiar responsável \_\_\_\_\_)