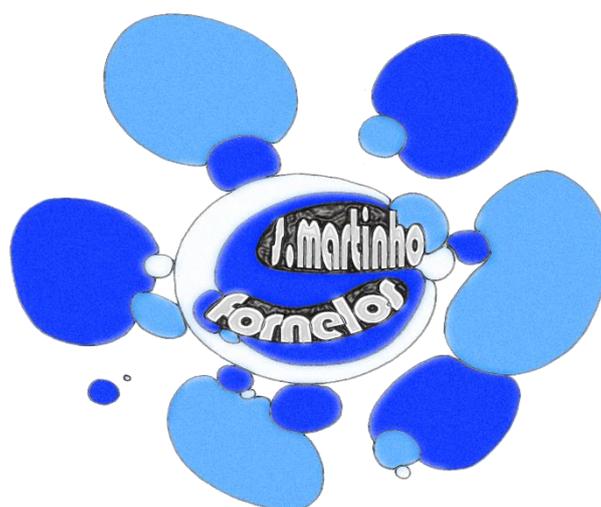


***CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE S. MARTINHO  
DE FORNELOS***

***Lugar das Almas – Freguesia de Fornelos  
4690-276 Cinfães***



***REGULAMENTO INTERNO***

***RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO***



## Índice

CAPÍTULO I .....	5
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	5
Norma 1ª .....	5
ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	5
NORMA 2ª .....	5
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	5
NORMA 3ª .....	5
CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO .....	5
NORMA 4ª .....	6
OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....	6
NORMA 5ª .....	6
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO .....	6
NORMA 6ª .....	6
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS .....	6
NORMA 7ª .....	7
CUIDADOS E SERVIÇOS .....	7
NORMA 8ª .....	8
INSTALAÇÕES .....	8
CAPÍTULO II .....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	8
NORMA 9ª .....	8
INSCRIÇÃO .....	8
NORMA 10ª .....	9
ADMISSÃO .....	9
NORMA 11ª .....	9
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	9
NORMA 12ª .....	10
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO .....	10
NORMA 13ª .....	11
ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES .....	11
NORMA 14ª .....	11
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE .....	11
CAPÍTULO III .....	12
REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	12
NORMA 15ª .....	12
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO .....	12
NORMA 16ª .....	13
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA .....	13
NORMA 17ª .....	14
LISTA DE ESPERA .....	14
NORMA 18ª .....	15
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES .....	15
NORMA 19ª .....	16
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR .....	16
NORMA 20ª .....	16



PAGAMENTO DE MENSALIDADES .....	16
NORMA 21ª .....	16
LISTA DE ESPERA .....	16
CAPÍTULO IV .....	17
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS .....	17
NORMA 22ª .....	17
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES .....	17
NORMA 23ª .....	17
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL .....	17
NORMA 24ª .....	17
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE .....	17
NORMA 25ª .....	18
HIGIENE HABITACIONAL .....	18
NORMA 26ª .....	18
ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS E AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO .....	18
NORMA 27ª .....	19
TRANSPORTE AO EXTERIOR .....	19
NORMA 28ª .....	19
ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA .....	19
NORMA 29ª .....	19
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO .....	19
NORMA 30ª .....	20
REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/ MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO .....	20
NORMA 31ª .....	20
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA .....	20
CAPÍTULO V .....	20
RECURSOS .....	20
NORMA 32ª .....	20
PESSOAL .....	20
NORMA 33ª .....	20
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA .....	20
CAPÍTULO IV .....	21
DIREITOS E DEVERES .....	21
NORMA 34ª .....	21
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES .....	21
NORMA 35ª .....	22
DIREITOS E DEVERES DO CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE S. MARTINHO DE FORNELOS .....	22
NORMA 36ª .....	23
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	23
NORMA 37ª .....	23
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE .....	23
NORMA 38ª .....	23
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....	23



## REGULAMENTO INTERNO

EDIÇÃO: 3ª

DATA:  
MAIO 2016

NORMA 39ª .....	24
LIVRO DE RECLAMAÇÕES .....	24
NORMA 40ª .....	24
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS .....	24
CAPÍTULO V .....	24
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	24
NORMA 41ª .....	24
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO .....	24
NORMA 42ª .....	24
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	24
NORMA 43ª .....	25
ENTRADA EM VIGOR.....	25



## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### **Norma 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social da Paróquia de S. Martinho de Fornelos tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 30/06/2006 para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas: -----

#### **NORMA 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – 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 3ª**

#### **CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do Centro Social da Paróquia de S. Martinho de



Fornelos, registado na Direcção-Geral de Segurança Social sob a inscrição nº 25/2000, no livro nº 6 das Fundações de Solidariedade Social, folhas 14, verso, desde 29/02/2000, localiza-se no lugar das Almas, freguesia de Fornelos, 4690-276 Cinfães. -----

#### **NORMA 4ª**

##### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa: -----

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes; -----
- b) Assegurar a divulgação das regras de funcionamento do estabelecimento/ serviço; -----
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social. -----

#### **NORMA 5ª**

##### **PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO**

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação: -----

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização; -----
- b) Interdisciplinaridade; -----
- c) Avaliação das necessidades do cliente; -----
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar; -----
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência; -----
- f) Participação e corresponsabilização do cliente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços. -----

#### **NORMA 6ª**

##### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São **destinatários** do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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: -----
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias; -----
  - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou



- evitando o recurso a estruturas residenciais; -----
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, 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 7ª**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO presta um conjunto diversificado de serviços em função das necessidades dos clientes, nomeadamente: -----
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal; -----
  - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados; -----
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica; -----



- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do 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 SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente: -----
  - a) Apoio psicossocial; -----
  - b) Transporte e acompanhamento a consultas ao médico de família e análises ao sangue (Posto de Recolha de Moimenta) e o acompanhamento em situações de emergência, de ambulância, ao serviço de urgência mais próximo, perante a impossibilidade da família e desde que não seja ao fim-de-semana ou feriados e não afete o serviço; -----
  - c) A aquisição de bens e serviços ao cliente, nomeadamente, aquisição de produtos de higiene, aquisição de bens alimentares, aquisição de medicamentos, pagamento de faturas de electricidade, telefone, etc.; -----
  - d) Cuidados de imagem; -----
  - e) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio; -----
  - f) Realização de atividades ocupacionais. -----

### **NORMA 8ª**

#### **INSTALAÇÕES**

O Centro Social de Fornelos tem apenas um equipamento, localizado na morada acima indicada. Estas instalações incluem uma garagem, uma lavandaria, 2 WC, 1 cozinha, 1 despensa, 1 despensa do dia, 1 despensa de arrumação de detergentes, 1 escritório/ receção. -----

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 9ª**

##### **INSCRIÇÃO**

- 1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos: ---
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário; -----
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário; -----



- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário; -----
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente; -----
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar; -----
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual; -----
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão; -----
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede 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 10ª**

#### **ADMISSÃO**

- 1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e seguidamente a submeter à decisão da Direção; -----
- 2. É competente para decidir a Direção da instituição; -----
- 3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 3 dias. -----

### **NORMA 11ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

A admissão dos clientes no SAD depende das seguintes condições: -----

- a) Clientes que necessitem de apoio nas atividades da vida diária; -----
- b) Residência nas freguesias de Fornelos, Travanca e Moimenta; -----
- c) Concordância do cliente e/ou das famílias com os princípios, valores e normas regulamentares do Centro Social; -----
- d) Necessitar de apoios diversos, tanto em alimentação, como em tratamento de roupas e/ou limpeza do domicílio; -----



- e) O SAD destina-se sobretudo a idosos, mas pode excepcionalmente ser prestado a pessoas não idosas que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de apoio deste serviço; -----
- f) Solicitação do próprio cliente, familiar ou outros serviços (Serviço Social, Hospital, Centro de Saúde, Junta de Freguesia). -----

**NORMA 12ª**  
**CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

As admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios de prioridade: -----

Nº	Critérios	Ponderação
1	Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas	5
2	Abandono por parte da família	5
3	Residência na área geográfica da resposta social	5
4	Necessidade Expressa pelo cliente	4
5	Situação económico-financeira precária	4
6	Situação de isolamento geográfico	4
7	Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	3
8	Idade do cliente	3
9	Ter um familiar a frequentar a resposta social	2
10	Risco de isolamento social	2
11	Situação encaminhada por outras entidades (Ex.: hospital, Seg. Social, etc.)	1

O sistema de avaliação e priorização é efetuado com o fator de ponderação apresentado e pontuado com 0 se Não Aplicável e 1 se Aplicável. -----



### **NORMA 13ª**

#### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

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

### **NORMA 14ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Do processo individual do cliente consta: -----
  - a) Identificação e contacto do cliente; -----
  - b) Data de início da prestação dos serviços; -----
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal; -----
  - d) Identificação e contacto do médico assistente; -----
  - e) Identificação da situação social; -----
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma; -----
  - g) Programação dos cuidados e serviços; -----
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações



- anómalas; -----
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável; -----
  - j) 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 cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade; -----
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado. -----

## CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### *NORMA 15ª*

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona 7 dias por semana, 8 horas por dia, exceto aos sábados, domingos e feriados em que funciona 5 horas por dia. -----
2. O horário de funcionamento é o seguinte: -----
- Horário de inverno:** -----
- Abertura: 08:15 horas -----
- Intervalo: das 09:15 horas às 09:30 horas e das 13:30 horas às 14:30 horas -----
- Encerramento: 17:30 horas -----
- Encerramento semanal: sábados de tarde e domingos de tarde (a partir das 13:30) -----
- Horário de verão:** -----
- Abertura: 08:15 horas -----
- Intervalo: das 09:15 horas às 09:30 horas e das 13:30 horas às 15 horas -----
- Encerramento: 18 horas -----
- Encerramento semanal: sábados de tarde e domingos de tarde (a partir das 13:30) -----
- Horário de sábados, domingos e feriados (verão e inverno):** -----
- Abertura: 08:15 horas -----
- Intervalo: das 09:15 horas às 09:30 horas -----
- Encerramento: 13:30 horas -----

**NORMA 16ª****CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula: -----

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

Sendo que: -----

RC= Rendimento *per capita* -----

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) -----

D= Despesas mensais fixas -----

N= Número de elementos do agregado familiar -----

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; -----

e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar. -----

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

a) Do trabalho dependente; -----

b) Do trabalho 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) -----

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

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

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

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

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

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares. -----

### **NORMA 17ª**

#### **LISTA DE ESPERA**

1. Sempre que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser

	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	EDIÇÃO: 3ª
		DATA: ABRIL 2016

comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera. -----

2. A lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos no artigo anterior. -----

3. Todos os anos a lista de espera será atualizada. -----

### **NORMA 18ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. 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: -----

<b>GENERALIDADE DOS CLIENTES</b>		<b>ACAMADOS</b>	
Alimentação	30%	Alimentação	30%
Higiene Pessoal Semanal	5%	Higiene Pessoal Diária (2 vezes ao dia)	30%
Higiene Habitacional	5%	Higiene Habitacional	5%
Tratamento de Roupas	10%	Tratamento de Roupas	10%
<b>Total</b> (Haverá lugar a um desconto de 5% se os clientes, na área de abrangência, acordarem os 4 serviços)	<b>50%</b>	<b>Total</b> (Haverá lugar a um desconto de 20% se os clientes, na área de abrangência, acordarem os 4 serviços e de 15% se residirem fora da área de abrangência)	<b>75%</b>
Fora da área de abrangência – majoração de	5%		

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 16ª 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; -----

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar: -----

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

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

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



5. Em caso de alteração à tabela em vigor esta será aprovada em reunião de Direção com antecedência de um mês relativamente à data de entrada em vigor. -----

### **NORMA 19ª**

#### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do 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 a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos; -----
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar. -----

### **NORMA 20ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte a que respeita, na sede da Instituição; -----
2. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, esta Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso. -----

### **NORMA 21ª**

#### **LISTA DE ESPERA**

1. Sempre que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera. ----
2. A lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos no artigo anterior. -----
3. Todos os anos a lista de espera será atualizada. -----



## CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### **NORMA 22ª** **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. As refeições são distribuídas no domicílio do cliente, duas vezes por dia, uma da parte de manhã e outra da parte da tarde. -----
2. As refeições servidas pelo SAD são: -----
  - a) Pequeno-almoço; -----
  - b) Almoço; -----
  - c) Jantar. -----
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social; -----
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **NORMA 23ª** **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. Aos acamados é prestado o serviço de higiene pessoal diariamente. Este serviço é prestado logo de manhã, com a realização da higiene completa e necessária ao cliente acamado. Poderá ainda realizar outras tarefas como a troca da fralda na hora de almoço e à tarde (neste caso, exceto no fim-de-semana e nos feriados). É da responsabilidade dos familiares do cliente assegurar a higiene pessoal do cliente acamado nos períodos de encerramento semanal do SAD. -----
2. Aos clientes não acamados mas que necessitem de cuidados de higiene, poderá ser assegurado um banho semanal. -----

### **NORMA 24ª** **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente. -----
2. A roupa é recolhida uma vez por semana, em dia a combinar com o cliente. No caso dos acamados, a roupa é recolhida diariamente, se se mostrar necessário. -----
3. O tratamento da roupa é feito nas instalações no Centro Social, mediante as regras próprias. --



### **NORMA 25ª**

#### **HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo; -----
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado; -----
3. Quinzenalmente, é feita uma limpeza às referidas divisões. Diariamente, caso se mostre necessário ao bem-estar do cliente, poderão ser asseguradas pequenas ações de higiene habitacional, como sejam a lavagem de louça, recolha de lixo, fazer a cama, etc.. -----

### **NORMA 26ª**

#### **ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS E AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares; -----
2. O SAD poderá fazer o transporte e acompanhamento do cliente ao exterior, mediante a impossibilidade dos familiares do cliente, nas seguintes situações: -----
  - a) Consultas ao médico de família da Extensão de Saúde de Moimenta; -----
  - b) Curativos na Extensão de Saúde de Moimenta; -----
  - c) Análises e outros meios de diagnóstico (nos posto de recolha de Moimenta); -----
  - d) Em caso de urgência, ao Serviço de Urgência mais próximo, de ambulância, de segunda a sexta (exceto feriados) e caso não prejudique o serviço, bem como na impossibilidade dos familiares. Neste caso, se houver lugar à transferência do cliente para outra unidade hospitalar, os familiares serão devidamente informados, uma vez que aí já não haverá acompanhamento por parte dos colaboradores do SAD. Caso haja lugar ao pagamento do transporte em ambulância o mesmo é da responsabilidade do cliente; -----
  - e) A atividades de animação e socialização, devidamente programas pelo SAD. -----
3. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, o Centro Social poderá solicitar os serviços da equipa de enfermagem ao domicílio do Centro de Saúde ou o transporte à Extensão de Saúde de Moimenta. -----



### **NORMA 27ª**

#### **TRANSPORTE AO EXTERIOR**

1. A aquisição de bens e serviços ao cliente comporta o seguinte: -----  
-
  - a) Aquisição de produtos de higiene; -----
  - b) Aquisição de bens alimentares; -----
  - c) Aquisição de medicamentos; -----
2. A aquisição de bens e gêneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência; -----
3. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos. -----

### **NORMA 28ª**

#### **ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA**

1. O SAD poderá administrar medicação ao cliente que não se encontra capaz de o fazer, no horário de trabalho dos colaboradores; -----
2. A assistência medicamentosa compreende administração de medicação que não seja de competência médica e obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento. -----

### **NORMA 29ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da instituição que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos; -----
2. Os passeios serão ser gratuitos; -----
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo; -----
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores do Centro Social;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pelo Centro Social ou por outras instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da nossa instituição. -----



***NORMA 30ª***

***REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/ MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO***

Sempre que se mostre necessário e indispensável ao bem-estar do cliente, o SAD poderá realizar pequenas reparações e/ ou modificações no domicílio do deste, desde que estas sejam da vontade do próprio cliente e os colaboradores da instituição estejam preparados para as realizar. Estas reparações serão sempre marcadas em dia a combinar com o cliente. -----

***NORMA 31ª***

***PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA***

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, o SAD pode ceder pelo tempo necessário de utilização as ajudas que tenha disponíveis. Caso não tenha, poderá auxiliar o cliente na sua aquisição ou requisição noutras entidades, sendo o respetivo custo suportado pelo cliente. O SAD pode também proceder à compra de fraldas, sendo também o custo respetivo da responsabilidade do cliente. -----

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

***NORMA 32ª***

***PESSOAL***

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor. -----

***NORMA 33ª***

***DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA***

A Direção/Coordenação Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo. -----



## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

### **NORMA 34ª** **DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

1. São direitos dos clientes: -----
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes; -----
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas; -----
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado; -----
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes; -----
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo; -----
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades; -----
  - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições; -----
  - h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados; -----
  - i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família; -----
  - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde. -----
  
2. São deveres dos clientes: -----
  - a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços); -----
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e



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

### **NORMA 35ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DO CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE S. MARTINHO DE FORNELOS**

- 1. São direitos do Centro Social da Paróquia de S. Martinho de Fornelos: -----
  - 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 cliente e/ou familiares no ato da admissão; -----
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço; -----
  - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição; -----
- 1. São deveres do Centro Social da Paróquia de S. Martinho de Fornelos: -----
  - a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social; -----
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno; -----
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes; -----
  - g) Manter os processos dos clientes atualizados; -----
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes. -----

### **NORMA 36ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

### **NORMA 37ª**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares. -----
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos. -----

### **NORMA 38ª**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

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



**NORMA 39ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar. -----

**NORMA 40ª**

**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social; --
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD. -----

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 41ª**

**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria; -----
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, bem como à Segurança Social 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 assiste, em caso de discordância dessas alterações; -----
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços. -----

**NORMA 42ª**

**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo



## REGULAMENTO INTERNO

EDIÇÃO: 3ª

DATA:  
ABRIL 2016

em conta a legislação em vigor sobre a matéria. -----

### **NORMA 43ª** **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 10/05/2016. -----

Fornelos, 02 de abril de 2016. -----

A Direção:

\_\_\_\_\_  
(Pe. Fabrício António Pinheiro Correia – Presidente)

\_\_\_\_\_  
(Maria Lúcia Teixeira – Vice-Presidente)

\_\_\_\_\_  
(Artur Pinto Teixeira – 1º Secretário)

\_\_\_\_\_  
(Sónia Maria Gonçalves Leal – 2º Secretário)

\_\_\_\_\_  
(Francisco Batista – Tesoureiro)

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

-----  
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

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

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do cliente)