



**REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)  
DA  
LIGA DOS AMIGOS DA TERCEIRA IDADE**

Email- [ccb-lati@iol.pt](mailto:ccb-lati@iol.pt)  
Telef. – 265729631 – Fax - 265772137

# **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

## **NORMA 1ª (ÂMBITO DE APLICAÇÃO)**

1. A LIGA DOS AMIGOS DA TERCEIRA IDADE (LATI), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada em 17/11/1981, no livro nº1 das Associações de Solidariedade Social a folhas 95 e verso sob o nº 88/81, com acordo de cooperação para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, a funcionar com sede Centro Comunitário do Bocage, sito na Praceta da Solidariedade, 2910-856 em Setúbal, contribuinte nº 501087451.

## **NORMA 2ª (MISSÃO DA LATI)**

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, através das diversas respostas sociais, privilegiando as mais carenciadas.

## **NORMA 3ª (VISÃO)**

Consolidar os serviços prestados, promovendo a melhoria contínua e criar novas respostas em função das necessidades emergentes.

## **NORMA 4ª (VALORES)**

Solidariedade - comunhão de atitudes e sentimentos em prol dos outros.

Respeito - estima e consideração pelos outros assim como o respeito pela reserva da vida privada.

Ética - respeito pelos usos e costumes.

Igualdade - igualdade de tratamento entre géneros, classes sociais, etnias, religião e nacionalidade.

Humanismo - respeito pela dignidade do ser humano.

## **NORMA 5ª (POLÍTICA DE QUALIDADE)**

A política da LATI é proporcionar serviços de qualidade nas diversas respostas sociais, melhorando a qualidade de vida dos utentes. A instituição tem como compromisso a melhoria contínua dos serviços prestados, através do controlo de processos, envolvimento dos colaboradores e compromisso da Direção.

## **NORMA 6ª (OBJETIVO GERAL)**

A LATI define-se como uma instituição prestadora de serviços à sociedade e à família, em que todos participam, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da Instituição, tendo como principal objetivo:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias.

## CAPÍTULO II CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

### NORMA 7ª (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) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho;
- 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 8ª (DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS)

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 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 9ª**  
**(CUIDADOS E SERVIÇOS)**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços :

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa 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;
- f) Administração da medicação prescrita.

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

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico;
- b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- c) Orientação ou acompanhamento de reparações/modificações no domicílio;
- d) Cedência de ajudas técnicas;
- e) Confeção de alimentos no domicílio.

3. Os cuidados e serviços são prestados nos dias úteis, podendo ser prestados aos fins-de-semana, aos casos em que após uma análise da situação, se verifique não haver qualquer apoio familiar.

**CAPÍTULO III**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO**

**NORMA 10ª**  
**(CONDIÇÕES DE ADMISSÃO)**

1. São condições de admissão neste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Ser residente na freguesia de S. Sebastião;
- b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) Necessitar de ajuda na execução das atividades da vida diária.

**NORMA 11ª**  
**(INSCRIÇÃO/CANDIDATURA)**

1. O processo de candidatura inicia-se com a informação prestada ao candidato, ou seus representantes, dos serviços prestados pela Instituição, assim como da existência ou não de vagas.

2. Para efeito de admissão, o candidato, ou o seu representante, deverá fazer a inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Caso o candidato sofra de doença mental ou infecto-contagiosa, declaração médica atestando não haver perigo de transmissão, ou que a doença mental está devidamente compensada;
  - b) Processo Clínico, contendo os exames e análises mais recentes e um resumo da história clínica do candidato, assim como a terapêutica que lhe está prescrita pelo seu Médico;
  - c) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal;
  - d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
  - e) Fotocópia do cartão de Pensionista ou Beneficiário;
  - f) Comprovativo das despesas mensais (renda de casa e medicamentos);
  - g) Declaração de rendimentos do candidato e do agregado familiar, designadamente os de natureza fiscal (IRS);
  - h) Comprovativo do valor da pensão/reforma auferida.
3. 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 12<sup>a</sup>** **(CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO)**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Fracos recursos económicos;
2. Impossibilidade de se bastar a si próprio;
3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos;
4. Hospitalização do próprio ou familiar que preste assistência ao candidato ou outra situação de emergência;
5. Ser residente na freguesia de S. Sebastião.

### **NORMA 13<sup>a</sup>** **(ADMISSÃO)**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Coordenador da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Diretora Técnica.  
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 Diretora Técnica da Instituição.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento, telefonicamente, ao utente ou seu representante
4. Após decisão da admissão do utente, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado verbalmente, ao candidato a utente e/ou ao seu representante.

**NORMA 14ª**  
**(ACOLHIMENTO)**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio. Sempre que este não tenha condições para avaliar as suas necessidades, será feita com os seus familiares ou pessoa de referência;
- b) Definição, dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- c) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- d) 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;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- h) 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.

2. Se, durante o período de acolhimento, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

**NORMA 15ª**  
**(PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE)**

1. Do processo individual do utente consta, nomeadamente:

- a) Identificação e contato do utente;
- b) Data de início da prestação de serviço;
- c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contato do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados;
- 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.
- l) Outros elementos considerados relevantes

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente, ou, sempre que a situação o justifique;

4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) pode ter conhecimento da informação constante no processo individual.

## **CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 16ª (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO)**

1. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias uteis, das 8h às 20h.
2. Em casos de comprovada necessidade, será prestado apoio aos fins-de-semana e feriados, mediante pagamento extra.

## **CAPÍTULO V COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/PAGAMENTOS**

### **NORMA 17ª (DEFINIÇÃO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR)**

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

### **NORMA 18ª (DEFINIÇÃO DE AGREGADO FAMILIAR)**

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

### **NORMA 19ª (RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR)**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De pensões;
  - d) De prestações sociais;
  - e) Bolsas de estudo e formação;
  - f) Prediais;
  - g) De capitais;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pela tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 1.1 Para os 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.
- 1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias

relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

- 1.4 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou de documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- 1.5 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do utente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 1.6 Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 1.7 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 1.8 Para apuramento do montante do rendimento do utente, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

#### **NORMA 20ª**

##### **(DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR)**

1. Para efeitos de 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;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) e c) do ponto 1. é estabelecido um limite máximo das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior a RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior a RMMG, considera-se o valor real da despesa.

#### **NORMA 21ª**

##### **(CÁLCULO PARA O APURAMENTO DO MONTANTE DE RENDIMENTO PER CAPITA MENSAL, DO AGREGADO FAMILIAR)**

1. O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:



RC = Rendimento per capita mensal  
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)  
D = Despesas mensais fixas  
n = Número de elementos do agregado familiar

#### **NORMA 22<sup>a</sup>**

##### **(PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS)**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, a Instituição pode convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é efetuada mediante a apresentação dos respetivos comprovativos.

#### **NORMA 23<sup>a</sup>**

##### **(APURAMENTO DO MONTANTE DA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL)**

1. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre esse rendimento, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas.
2. A comparticipação familiar, ou mensalidade, devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem mínima de 40%, e máxima de 75%, sobre o rendimento per capita do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
  - a) Alimentação - 25% ou 35%, Só almoço, ou almoço e jantar
  - b) Higiene Pessoal - 5%
  - c) Higiene Habitacional - 5%
  - d) Tratamento de Roupa - 5%
3. A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia, diligências, atividades de animação/socialização, implicará um acréscimo da comparticipação familiar entre 5% a 10%, do rendimento per capita do agregado familiar.
4. A prestação do serviço ao fim de semana poderá acrescer aos serviços que implicam um acréscimo da comparticipação familiar.
5. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

#### **NORMA 24<sup>a</sup>**

##### **(REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR)**

1. Haverá lugar a redução na mensalidade, quando, no mesmo mês, a prestação de serviços seja interrompida, a pedido do utente, por motivo devidamente justificado e aceite pela Diretora Técnica, cumulativamente com a seguinte factualidade e termos:
  - a) Períodos de ausência superiores a 9 dias e inferiores a 16 dias - 25%
  - b) Períodos de ausência iguais ou superiores a 16 dias e inferiores a 26 dias – 50%
  - c) Períodos de ausência superiores a 26 dias -75%

**NORMA 25<sup>a</sup>**  
**(REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR)**

As comparticipações familiares, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

Por alterações das circunstâncias que estiveram na base de definição da comparticipação familiar de determinado agregado, designadamente, no rendimento per capita mensal, proceder-se-á à revisão da respetiva comparticipação.

**NORMA 26<sup>a</sup>**  
**(PAGAMENTO DE MENSALIDADES)**

A primeira mensalidade deverá ser paga no ato de admissão. No caso do utente ser admitido na primeira quinzena do mês, paga a totalidade, pagando apenas 50%, no caso da admissão se verificar a partir do dia 15.

As restantes mensalidades terão de ser pagas na altura do recebimento da pensão/reforma, ou impreterivelmente, até ao último dia útil do mês a que diz respeito, na secretaria da Instituição – Lar de idosos, por transferência bancária, ou através de cheque entregue às ajudantes que prestam apoio.

Em simultâneo devem ser pagos os serviços extra, discriminados no recibo.

Em caso de não pagamento dentro do prazo estabelecido será acrescido um valor de 20%, sobre o valor em falta, a título de cláusula penal, salvo casos devidamente justificados e autorizados pela Direção, ouvida a Diretora Técnica.

Caso o pagamento não seja efetuado até ao 10º dia útil do mês seguinte, o serviço poderá vir a ser suspenso, após uma cuidada análise da situação.

Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:

- a) Medicamentos;
- b) Fraldas;
- c) Ambulâncias;
- d) Transporte para consultas/exames.

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

**CAPÍTULO VI**  
**PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA 27<sup>a</sup>**  
**(FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES)**

1. O serviço de alimentação consiste no transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal, podendo, como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar.

2. A distribuição do almoço, inicia-se às 11h 45m e termina por volta das 13h30m. A entrega no domicílio processa-se de acordo com um itinerário previamente elaborado, de forma a que a refeição chegue a casa de cada utente sempre à mesma hora.

3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social; sempre que solicitado, poderá ser entregue em casa do utente.

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **NORMA 28ª**

#### **(CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL)**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

### **NORMA 29ª**

#### **(TRATAMENTO DE ROUPAS)**

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. No caso do utente não possuir roupa de cama e casa de banho suficientes, as ajudantes domiciliárias fazem-se acompanhar de lençóis e atoalhados, sendo este serviço considerado como tratamento de roupas.

### **NORMA 30ª**

#### **(HIGIENE HABITACIONAL)**

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

### **NORMA 31ª**

#### **(AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE)**

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **NORMA 32ª**

#### **(ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA)**

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

### **NORMA 33ª**

#### **(OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS)**

1. Ao nível do acompanhamento e transporte para consultas, cuidados médicos e de enfermagem, assim como a exames complementares de diagnóstico:
  - a) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
  - b) Os utentes desta resposta social, desde que o solicitem, são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
  - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

2. Ao nível das atividades de animação e de motricidade:

a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de Coordenadora da Resposta Social, que comunica, através das ajudantes domiciliárias, a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.

b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.

c) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por auxiliares da instituição.

e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

3. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio:

a) A Instituição poderá disponibilizar um funcionário para orientar/encaminhar para um arranjo/modificação, podendo mesmo proceder ao arranjo, caso se verifique que é uma reparação simples.

## **CAPÍTULO VII RECURSOS**

### **NORMA 34ª (INSTALAÇÕES)**

1. O serviço da APOIO DOMICILIÁRIO está sedado no edifício da Área de Idosos e Saúde da LATI, e as suas instalações são compostas:

a) Secretaria e Receção (em comum com outras respostas sociais);

b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);

c) Casas de Banho (para utentes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas casas);

d) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);

e) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);

f) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

### **NORMA 35ª (PESSOAL)**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 36ª (DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA)**

1. A Direção e Coordenação Técnica deste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO compete a técnicas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsáveis, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Coordenadora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica de serviço social de outra resposta social.

## **CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 37ª (DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES)**

#### **SÃO DIREITOS DOS UTENTES:**

- 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 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) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à auxiliar 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;
- l) Á articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

#### **SÃO DEVERES DOS UTENTES:**

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade as auxiliares do SAD 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 em sugestões para melhoria do serviço;
- 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 38ª (DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO)**

#### **1. SÃO DIREITOS DA INSTITUIÇÃO:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 DA INSTITUIÇÃO:**

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

#### **NORMA 39ª**

##### **(DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE)**

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
- 2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

#### **NORMA 40ª**

##### **(CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)**

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente 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 utente, 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 41ª**

##### **(INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE)**

- 1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
- 2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

3. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

**NORMA 42<sup>a</sup>**  
**(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 utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

**NORMA 43<sup>a</sup>**  
**(LIVRO DE RECLAMAÇÕES)**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Área de Idosos e Saúde, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA 44<sup>a</sup>**  
**(REGISTO DE OCORRÊNCIAS)**

Este serviço dispõe de uma plataforma informática de Registo de Atividades/Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO IX**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 45<sup>a</sup>**  
**(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 utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 46<sup>a</sup>**  
**(INTEGRAÇÃO DE LACUNAS)**

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

**NORMA 47<sup>a</sup>**  
**(ENTRADA EM VIGOR)**

Este regulamento foi revisto e aprovado na reunião de Direção de 01/12/2015

Entra em vigor em 15/01/2016