



Regulamento Interno
Serviço de Apoio Domiciliário
SAD

Centro Social e Paroquial de Tendais



CENTRO SOCIAL
PAROQUIAL TENDAÍS

M.GM.004
**REGULAMENTO INTERNO SAD – SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

REGISTO DE REVISÕES

Edição	Data	Descrição da modificação
1ª	08.04.2003	Criação do regulamento
2ª	12.03.2022	Revisão geral do regulamento
3ª		
4ª		
5ª		

ELABORADO

REVISTO

APROVADO

DIREÇÃO TÉCNICA

EQUIPA TÉCNICA

DIREÇÃO



CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º Âmbito

1. O Centro Social e Paroquial de Tendais, IPSS, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que desenvolve a sua missão com base num conjunto de objetivos que proporcionem uma melhoria contínua da sua ação, envolvendo todos os seus colaboradores, tendo como propósito único orientar a sua atividade institucional para a satisfação e bem-estar dos utilizadores dos serviços prestados.

O Centro Social e Paroquial de Tendais desenvolve a sua visão estratégica orientada para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à Comunidade, potenciando a melhoria contínua junto dos seus colaboradores, parceiros e entidades envolvidas na sua Ação de modo a ser efetivamente reconhecido o seu papel de Instituição Particular de Solidariedade Social com intervenção preponderante na área social e práticas de solidariedade. O Centro Social e Paroquial de Tendais tem ainda por missão cumprir o dever moral de solidariedade e de justiça dos indivíduos, promovendo respostas de carácter social, de valorização pessoal e de bem-estar, numa perspetiva da sua inclusão na sociedade.

2. Para a prossecução do ponto 1 a Instituição possui um conjunto de recursos humanos devidamente habilitados para o exercício de cada função que permitem a prestação de serviços, e consequente execução de planos de intervenção específicos, ajustados a cada indivíduo.

3. É objeto deste regulamento interno a definição das normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).



Artigo 2º Legislação Aplicável

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº218-D/2019 que procede a segunda alteração ao Decreto lei nº 196-A/2015– 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; REGULAMENTO INTERNO SAD 3|17
- d) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro - 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) Contrato Coletivo de Trabalho das IPSS.

Artigo 3º Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SAD famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo este 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, pelo 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 oportunidade para a saúde, participação e segurança 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 autocuidado 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.

Artigo 4º Cuidados e Serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados; (área habitada pelo idoso)
- c) Fornecimento e apoio de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- 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) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- g) Apoio psicossocial;
- h) Transporte;
- i) Cuidados de imagem;



- j) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- k) Realização de atividades ocupacionais;
- l) Outros serviços e apoios complementares que visem os objetivos da resposta social.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão Dos Utentes

Artigo 5º Condições de admissão

São condições de admissão do SAD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 do Artigo 3º;
- b) Ter a situação de utente regularizada com a Instituição;

Artigo 6º Critérios de Priorização

São critérios de priorização:

- a) Situação económica e socialmente desfavorecida;
- b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente, ou outra situação de emergência;
- c) Situações de risco (toda a situação que seja suscetível de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento);
- d) Residência na freguesia de Tendais ou outras áreas de intervenção do CSPT;
- e) A solicitação do próprio
- f) Ser familiar de utente da instituição;

Artigo 7º Inscrição

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando aplicável;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando aplicável
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando aplicável;



- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e/ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Podem excepcionar-se, eventualmente, alguns documentos sendo apenas exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Devem ser entregues a ficha de identificação e os documentos necessários para efetivar a inscrição.
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.

Artigo 8º Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. À Direção compete decidir o processo de admissão.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo máximo de 30 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é efetuado o pagamento antecipado da última participação.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.



Artigo 9º Acolhimento

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

Artigo 10º Processo Individual do Utente

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



CENTRO SOCIAL
PAROQUIAL TENDAÍS

utilização, quando aplicável;

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

Regras de funcionamento

Artigo 11º Horário

O SAD funciona todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, entre as 08h00 e as 21h00.

Artigo 12º Preço

1. O valor máximo da comparticipação familiar do SAD é definido anualmente, de acordo com o custo médio real calculado por utente e dos serviços pretendidos. O preçário consta em anexo a este regulamento.

2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias seguidos.

4. As comparticipações familiares são ser revistas anualmente, no início de cada ano ou quando se verificarem alterações ocorridas na prestação dos serviços.

5. Caso se verifique a frequência do SAD por mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a sua comparticipação é reduzida em 20%, até a saída de um dos utentes.



Artigo 13º Pagamento

1. As comparticipações são pagas mensalmente do dia 1 ao dia 12 do mês a que respeitam.
2. Passado o prazo de pagamento da comparticipação, esta sofre penalizações diárias sucessivas, correspondentes a 1% do valor da comparticipação em débito.
3. Se no último dia do 2º mês consecutivo de dívida não tiver sido efetuado o pagamento das comparticipações em atraso e as correspondentes penalizações, ficam automaticamente cancelados todos os serviços.
4. Juntamente com as comparticipações devem ser satisfeitos quaisquer outros pagamentos decorrentes da utilização dos serviços da Instituição.

CAPÍTULO IV

Recursos

Artigo 14º Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD 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.

Artigo 15º Direção Técnica

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



CAPÍTULO V

Direitos E Deveres

Artigo 16º Direitos e Deveres dos Utentes

1. 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 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 utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários 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) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar (se possível) com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 17º 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 corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente 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;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



- d) Colaborar 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 utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Artigo 18º Depósito e Guarda dos Bens do Utes

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

Artigo 19º Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/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.

Artigo 20º Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utes

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário caso seja comunicado.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da participação do utente, sofre uma redução, quando o utente se ausentar durante mais de 5 dias, no mesmo mês.



Artigo 21º Cessação da Prestação dos Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por morte do utente, ou por ausência superior a 90 dias.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Artigo 22º Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/ Direção Técnica/ Equipa Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou família.

Artigo 23º 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 Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

CAPÍTULO VI

Disposições Gerais

Artigo 24º Periodicidade, Alterações e Omissões

1. Este Regulamento Interno será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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.



**CENTRO SOCIAL
PAROQUIAL TENDAIS**

M.GM.004
**REGULAMENTO INTERNO SAD – SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

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.
4. A inscrição no SAD implica automaticamente a aceitação e obrigação de cumprir integralmente este Regulamento Interno.

5. O não cumprimento do estipulado neste Regulamento Interno reserva à Instituição o direito de proceder legalmente junto das entidades competentes.
6. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Tendais, 12 de Março de 2022 (Aprovado em reunião de Direção em 12 de Março de 2022, com entrada em vigor em 12 de Abril de 2022)



Anexo

Tabela de preços

1. PERMANENTES

O SAD rege-se pela seguinte tabela de preços, tendo em conta que as desmarcações de serviço devem ser comunicadas com 48h de antecedência, sob pena de ser cobrado o serviço na totalidade:

Refeições	Tratamento de Roupas	Higiene Pessoal	Higiene Habitacional	Casos Especiais
35%	5%	5%	5%	15%

Outros Serviços: Médico, enfermagem, pequenos recados, animação sócio-cultural (estes serviços encontram-se incluídos no serviço de refeições)

**Nota:* A refeição implica a contratualização de pelo menos mais um dos serviços assinalados. O mesmo agregado familiar não poderá contratar serviços diferentes, Ex: utente 1 alimentação e higiene habitacional; utente 2 alimentação e tratamento de roupa

Serviços não Incluídos na Mensalidade

Não estão incluídos nas mensalidades:

- Os transportes a consultas externas de rotina;
- Fornecimento de fraldas, medicamentos, material de pensos, suplementos proteicos/vitamínicos;
- Outros bens não essenciais e uso de telefone;
- Produtos de Higiene Pessoal e de Higiene Habitacional.



. 2. TEMPORÁRIOS

CUSTO MÉDIO DA RESPOSTA: (562.38 valor máximo sad)	AGRAVAMENTO AO PREÇO BASE: (irregular/específico/temporário)
	Slot /normal - + 15%
	slot/período (19h/22h) - +15% .
Acompanhamento Transporte / Acompanhamento Consultas - 0,60€/km .	Acompanhamento Transporte / Acompanhamento Consultas - 0,60€/km .

Tabela de Acompanhamentos a consultas / Transportes

Local	KM's	Valor
Hospital de S. Gonçalo – Amarante	50 km	30 €
Hospital de Stº António	93 km	55.80€
Hospital de Padre Américo	56 km	33.60€
Hospital de Marco de Canavezes	41 km	24.60€
IPO - Porto	93 km	55.80€
Hospital Geral de S. João - Porto	93 km	55.80€
Hospital de S. Teotónio - Viseu	71 km	42.60€