



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

1ª NORMA ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Santa Catarina, situado na Estrada Nacional 360, nº 12 - Santa Catarina - 2500-770 Santa Catarina CLD, é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, tem acordo de cooperação para a resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 08 de julho de 1995. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

2ª NORMA 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 os estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 218-D, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do ADI;
- 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) Decreto-lei n.º 224/2015, 09 de outubro – Estabelece o regime jurídico da segurança contra o risco de incêndio em edifícios;
- f) Decreto-lei n.º 09/2021, de 29 de janeiro – Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- g) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto – Lei da Proteção de Dados Pessoais;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC; Protocolo de cooperação em vigor;
- j) Circulares de orientação técnica acordadas com sede de CNAAPAC;
- k) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

3ª NORMA DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO 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.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
 - Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - 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;
 - Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - 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;
 - Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - 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 utente;
 - Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
 - Promover a intergeracionalidade;
 - Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

4ª NORMA CUIDADOS E SERVIÇOS

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

- Alimentação;
- Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- Tratamento da roupa;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Atividades de animação;
- Apoio psicossocial;
- Administração da medicação prescrita;
- Outros Serviços (pagos como serviço extra)
 - Aquisição de bens essenciais;
 - Acompanhamento ao exterior;
 - Cedência de ajudas técnicas;
 - Preparação e gestão da medicação.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

Os cuidados e serviços podem ser prestados todos os dias úteis. Ao sábado o serviço será prestado apenas aos utentes que o solicitem, conforme disponibilidade de vagas existentes.

5ª NORMA

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, contactos telefónicos e mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação deverá ser comunicada no mais curto espaço de tempo à Instituição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados no contrato e fornecidos no ato da inscrição.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

6ª NORMA

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no ponto 1. da NORMA 3ª;

7ª NORMA

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, NIF e NISS ou Cartão do Cidadão do utente;
 - b) BI, NIF ou Cartão de Cidadão do representante significativo;
 - c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
 - d) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - f) Declaração assinada pelo utente ou seu representante significativo 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; A inscrição deverá ser realizada na secretaria nos dias úteis, no horário exposto no local do serviço;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos; Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
4. Nos termos da Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, todos os dados, documentos e declarações fornecidos pelo utente terão o tratamento conforme previsto na lei supracitada e serão, os mesmos, utilizados apenas única e exclusivamente para as obrigações decorrentes presentes do contrato e poderão ser apagados ou entregues ao utente ou quando deixarem de frequentar a Instituição, ou para tanto forem solicitados.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

8ª NORMA CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Residência na área geográfica da resposta social.

9ª NORMA ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, 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. A admissão é da responsabilidade da Direção, depois de ouvido o parecer da Diretora Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante significativo no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas ficam automaticamente em lista de espera, sendo devidamente informado ou o seu representante significativo do lugar que ocupa na nossa lista.

10ª NORMA ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reapresentação 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) Definição das regras de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o programa de acolhimento e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. 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.

11ª NORMA 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;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

- c) Identificação e contacto do familiar ou representante significativo;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Relatório médico;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.
2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Coordenação Técnica / Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
 4. Nos termos da Lei n.º58/2019, de 08 de agosto, todos os dados, documentos e declarações fornecidos pelo utente terão o tratamento conforme previsto na lei supracitada e serão, os mesmos, utilizados apenas única e exclusivamente para as obrigações decorrentes presentes do contrato e poderão ser apagados ou entregues ao utente ou quando deixarem de frequentar a Instituição, ou para tanto forem solicitados.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

12ª NORMA HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona todos os dias úteis e sábados das 08h00 às 17h00;
2. Encerra aos Domingos, Feriados Municipais e Nacionais.

13ª NORMA CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

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;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
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 dez. 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



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

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

14ª NORMA

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

N.º de Serviços	Dias Úteis (Para utentes da freguesia)	Dias Úteis + Sábados (Para utentes da freguesia)	Dias Úteis (Para utentes de outras freguesias)	Dias Úteis + Sábados (Para utentes de outras freguesias)
2	40%	45%	45%	50%
3	50%	55%	55%	60%
4 ou mais	60%	65%	65%	70%

1. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª 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;
2. 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.
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
4. Em caso de alteração à tabela em vigor far-se-á a respetiva alteração com a maior brevidade possível.

15ª NORMA

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 10 dias úteis seguidos;
3. Quando ocorram situações de doença grave ou outras, que determinem faltas superiores a 30 dias, desde que a Instituição disso seja informada, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade;
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no *rendimento per capita* ou nos serviços a prestar.

16ª NORMA

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado mensalmente, até ao dia 8 do próprio mês, na secretaria da Instituição, no horário exposto no local do serviço, através de numerário, pagamento por Multibanco ou transferência bancária;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

2. O pagamento de outras atividades/serviços extras e não contratualizados é efetuado, previamente ou junto à mensalidade;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, será notificado em carta registada de que terá de proceder à regularização das mensalidades em atraso, sobre pena caso não o faça, será suspensa a permanência até a liquidação total da dívida. Porém antes de proceder à suspensão, poderá ser ponderada a situação individual do utente.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

As normas para os cuidados e serviços prestados estão referidas na NORMA 4ª, no Capítulo 1.

17ª NORMA ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção do pequeno-almoço e lanche na casa do utente com os bens do mesmo; O serviço de almoço é confeccionado na Instituição e a refeição será ministrada pelos colaboradores em caso de necessidade;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

18ª NORMA 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 como mais um serviço;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

19ª NORMA TRATAMENTO DE ROUPA

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. Para o tratamento da roupa, esta é identificada e recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

20ª NORMA HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

21ª NORMA

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica em colaboração com o/a Animador/a, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou não, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

22ª NORMA

APOIO PSICOSSOCIAL

A Instituição dispõe de pessoal especializado para prestar apoio psicossocial aos utentes. Sempre que o utente ou o seu representante significativo, não desejem beneficiar de tal serviço, deverá declarar que não o pretende, através de declaração escrita.

23ª NORMA

ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. Para administrar a medicação deverá existir um comprovativo médico.
2. Sempre que existir alteração da medicação, o responsável significativo tem de avisar a alteração, por escrito e apresentar novo guia terapêutico;

24ª NORMA

OUTROS SERVIÇOS

ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto, os utentes de SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem mediante pagamento de serviço extra tabelado ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, caso seja prestado por parte da Instituição é cobrado o pagamento do serviço extra tabelado;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) e informa-se de imediato o familiar responsável de que deverá comparecer para acompanhar o utente no local onde este se encontra.

AQUISIÇÃO DE BENS ESSENCIAIS

1. A aquisição de bens essenciais e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Nestas aquisições o serviço será cobrado como um valor extra mensalidade e o valor dos bens adquiridos são pagos e da responsabilidade direta do utente;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar o 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.

PREPARAÇÃO E GESTÃO DE MEDICAÇÃO

A Direção Técnica poderá, desde que devidamente autorizadas pelos utentes e/ou pessoas significativas, requerer, organizar e gerir as receitas médicas, ao respetivo médica de família, garantido que o utente tenha acesso à medicação que toma regularmente, ou alguma alteração que o próprio médico prescreva;

CAPÍTULO V RECURSOS

25ª NORMA 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.

26ª NORMA DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta resposta social 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 VI DIREITOS E DEVERES

27ª NORMA 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 dos cuidados contratados;
 - 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 ou pelo representante significativo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

Mel



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

- j) 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 dos cuidados contratados;
 - 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) Informar a Diretora Técnica sempre que o utente for para o hospital e do seu regresso. Assim, como entregar a Nota de Alta do Hospital na Instituição;
 - e) Proceder à entrega no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, a declaração anual de rendimentos da Segurança Social, sob pena de que a não entrega, resultará na aplicação custo real do utente do ano anterior;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
 - i) É dever informar a Direção Técnica que o local onde são prestados os cuidados, é monitorizado por câmara com captação de imagem e som. Esta informação deve ser prestada por escrito. É obrigado o utente ou o seu responsável significativo a desligar essa captação de imagem e som, sempre que as funcionárias se recusem a desempenhar as suas tarefas. Só com a devida autorização pelas funcionárias, conforme legislação em vigor, poderá ser mantida em funcionamento a monitorização dos espaços através das câmaras de videovigilância. Caso as funcionárias não prestem o seu consentimento terão que ser desligadas aquando da prestação dos serviços, sob pena de se suspender os serviços com justa causa e consequente rescisão contratual.

28ª NORMA

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização 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.
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



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

- resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - Manter os processos dos utentes atualizados;
 - Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

29ª NORMA BENS DOS UTENTES

- A Instituição não se responsabiliza por objetos e valores que possam desaparecer, estragar ou o utente perder.
- A Instituição zela pela manutenção dos objetos usados para os serviços contratados pelos utentes;

30ª NORMA CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com o representante significativo, donde constem os direitos e obrigações das partes;
- Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante significativo e arquivado outro no respetivo Processo Individual;
- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

31ª NORMA INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
- Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou familiares, com 15 dias de antecedência.
- O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 dias ou mais dias seguidos e 50% no caso de uma ausência com a duração de um mês.

32ª NORMA CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços;
- Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
- Em caso de morte, se o mesmo ocorrer nos primeiros 15 dias do mês, o representante significativo do utente, tem direito à restituição de 50% da mensalidade paga.
- Em caso de o utente ser internado de forma urgente em Lar, ERPI ou Hospital sem data de regresso ao seu domicílio, não terá a obrigação de avisar a Instituição com 30 dias de antecedência, mas não lhe será restituído nenhum valor de mensalidade paga do respetivo mês.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

33ª NORMA

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

34ª NORMA

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

35ª NORMA

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento 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 à Segurança Social, ao utente ou seu representante significativo, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue em papel ou disponibilizado de formato digital o Regulamento Interno ao utente ou representante significativo ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

36ª NORMA

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.

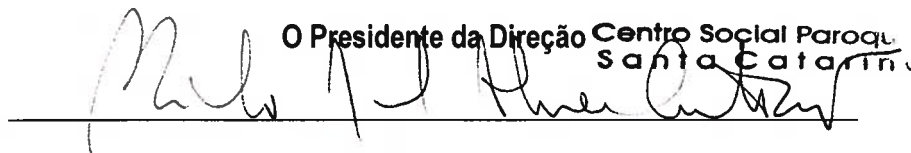


CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – Serviço Apoio Domiciliário

NORMA 37ª ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 20 de Outubro de 2025


O Presidente da Direção Centro Social Paroquial Santa Catarina
(Pe. Ricardo Manuel Alves Cristóvão)

✂

O/A _____, utente do SAD, 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.

Santa Catarina, ____ de _____ de 20____

Assinatura do Utente/Responsável Significativo
