

**CENTRO DE ACCÇÃO SOCIAL E CULTURAL DAS  
FAIAS**

## **REGULAMENTO INTERNO**



**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**4º Revisão**

**Aprovado pela Direção em Acta nº40 de 11 de Novembro de 2022**



## **CAPÍTULO I** **Disposições Gerais**

### **Artigo 1º** **Âmbito de Aplicação**

O Centro de Acção Social e Cultural das Faias, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, em 26/11/1998, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

### **Artigo 2º** **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 Estatutos das IPSS;
- b) Portaria nº196-A/2015, na sua versão alterada e republicada na portaria nº218-D/2019 – Regula o regime jurídico de cooperação entre IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº38/2013, 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam o Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei nº126-A/2021 de 31 de dezembro- que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.



### **Artigo 3º Destinatários**

São Destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoa 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.

### **Artigo 4º Objetivos**

Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos 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 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 vontades conscientemente expressas;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- i) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- j) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

### **Artigo 5º Cuidados e Serviços**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições;
  - b) Cuidados de higiene pessoal;
  - c) Cuidados de imagem;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Higiene de Habitação;
  - f) Administração de fármacos quando prescritos;
  - g) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - h) Apoio psicossocial;
  - i) Atividades de Animação e Socialização;
  - j) Acompanhamento e/ou Transporte a Consultas/Exames;
  - k) Apoio na aquisição de bens e serviços;
  - l) Cedência de ajudas técnicas.



## **CAPITULO II** **Processo de admissão**

### **Artigo 6º** **Critérios de admissão**

- a) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
  - b) Necessidade expressa do idoso e/ou família;
  - c) Idade;
  - d) Abandono familiar;
  - e) Ausência ou indisponibilidade de família para assegurar os cuidados necessários;
  - f) Conflito familiar/marginalização/ exclusão;
  - g) Ter um familiar a frequentar a resposta social;
  - h) Isolamento social;
  - i) Isolamento geográfico;
  - j) Residente na área geográfica da resposta social;
  - k) Situação económica/financeira precária;
- l) Encaminhamento por outros serviços com tutela.

### **Artigo 7º** **Inscrição**

1.O utente deverá realizar a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou 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;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
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.

### **Artigo 8º** **Critérios de Prioridade na Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Risco social;
- b) Fracos recursos financeiros;
- c) Encaminhamentos por instituições e/ou autoridades competentes;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- e) Residentes na área de intervenção da instituição.



### **Artigo 9º** **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção e o Técnico Responsável pela resposta social;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de quinze dias.

### **Artigo 10º** **Acolhimento Inicial**

1. Definição dos serviços prestados ao utente;
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Informar das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como, dos direitos e deveres de ambas as partes, contidos no presente documento;
4. Elaboração/Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, arquivado posteriormente no Processo Individual do Utente;
5. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados

### **Artigo 11º** **Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contato do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contato do familiar e/ou responsável legal;
  - d) Identificar o médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de ocorrências anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços;
  - j) Cópia do contrato de prestação de serviços.



### **CAPITULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 12º Horário de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis das 8h às 17h30m.

#### **Artigo 13º Cálculo do Rendimento Per Capita**

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

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do Agregado familiar

D = Despesa mensais fixas

N = Número de elementos de 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), considera-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente;
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reformas 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;
  - f) Prediais;
  - g) De capitais.
4. Para efeitos 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 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 doenças crónicas;



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

#### Artigo 14º Tabela de Participações

1. A participação familiar é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com seguinte tabela:

Cuidados e Serviços	Dias Úteis
Alimentação:	40%
Confeção	5%
Fornecimento Pequeno Almoço, Almoço e Merenda	25%
Jantar	10%
Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem	5%*
Higiene de Habitação	5%
Tratamento de Roupa	5%
Diligências	5%

\* 10% acamados com dependência total

2. Quando á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

#### Artigo 15º Montante e revisão da participação Familiar

- A participação 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;
- Haverá uma redução proporcional ao período de faltas, da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- Haverá uma redução de 20% da participação familiar, sempre haja utentes do mesmo agregado familiar a frequentar a mesma resposta social;
- As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



### **Artigo 16º** **Pagamentos de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até dia 10 do mês seguinte à frequência;
2. Perante ausência de pagamento até noventa dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

### **Norma 17ª** **Inscrição e Quotas**

1. O utente efetua um pagamento de 25 euros para efeito de inscrição;
2. Mensalmente com o valor da mensalidade irá o pagamento da quota no valor de 1€.

## **CAPITULO IV** **Prestação de Cuidados e Serviços**

### **Artigo 18º** **Alimentação**

1. O serviço de Alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: Pequeno Almoço, Almoço e Lanche, podendo como serviço suplementar fornecer o Jantar, sendo este considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é fixada em local visível e adequado;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **Artigo 19º** **Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem**

1. O serviço de higiene pessoal define-se como a 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.

### **Artigo 20º** **Tratamento de Roupa**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivamente do utente;
2. As roupas do utente deverão ser marcadas preferencialmente pelos familiares e/ou utente com as siglas dadas previamente pela responsável dos serviços;



3. A periodicidade a estabelecer de recolha e entrega de roupa do utente terá em conta as necessidades do mesmo.

### **Artigo 21º** **Higiene de Habitação**

1. Higiene de Habitação inclui 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.

### **Artigo 22º** **Aquisição de Bens e Serviços**

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

### **Artigo 23º** **Atividades de Animação e Socialização**

1. Aos utentes é disponibilizado passeios ou deslocações bem como, atividades desenvolvidas pela Instituição;
2. Os passeios ou deslocações, poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer.

### **Artigo 24º** **Acompanhamento e Transporte** **Consultas/ Exames**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, quando devidamente comprovado a ausência de apoio e/ou solicitado atempadamente com justificação do pedido, o Serviço de Apoio Domiciliário poderá fornecer como serviço excecional o acompanhamento e transporte do utente a consultas e exames de diagnóstico.
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis;

### **Artigo 25º** **Administração da Medicação Prescrita**

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.



## **CAPITULO V RECURSOS**

### **Artigo 26º Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário 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 27º Direção/ Coordenação Técnica**

1. A Direção/Coordenação Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Direção/ Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por a Direção da Instituição.

## **CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 28º Direitos e Deveres dos Utentes**

I. 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 actividades, 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;
- 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 Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Se houver novas necessidades pode solicitar a revisão do contrato de prestação de serviços;
- c) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- 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 Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## **Artigo 29º** **Direitos e Deveres da Instituição**

### 1. São direitos da Direcção 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 acto 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 Direcção 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 30º** **Deposito e Guarda dos Bens do Utente**

A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda. 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.

### **Artigo 31º** **Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuado por mutuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Artigo 32º** **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução proporcional ao período de faltas quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados.

### **Artigo 33º** **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui:

1. Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar;
2. Livro de Reclamações digital, que poderá ser utilizado através da plataforma [www.livrodereclamações.pt](http://www.livrodereclamações.pt).



**Artigo 34º**  
**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 V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 35º**  
**Disposições Finais**

- 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 ou familiar, 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.O Regulamento Interno e suas versões atualizadas são publicadas no site da Instituição (CASCF) com o intuito que a todos os interessados tenham dele conhecimento.

**Artigo 36º**  
**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.

**Artigo 37º**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento. Revisto e nele introduzido alterações aprovadas pela Direção a 11 de Novembro de 2022.  
A revisão e atualização do Regulamento Interno, serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, de acordo com o artº26 do Decreto de Lei nº64/2007, de 14 de março, na sua versão atual.

O Presente regulamento entra em vigor em 11 de Dezembro de 2022

