



REGULAMENTO INTERNO SAD

## SAD-Serviço de Apoio Domiciliário

---

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1º

---

##### Âmbito

1. O CASPAE, IPSS, Coimbra é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem 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 conseqüente 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) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
  - c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho 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 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.

## **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;
  - 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) Serviços de teleassistência;
  - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - h) Apoio psicossocial;
  - i) Confeção de alimentos no domicílio;

- j) Transporte;
- k) Cuidados de imagem;
- l) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- m) Realização de atividades ocupacionais;
- n) 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;
- c) Ter a quota de associado regularizada.

#### **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) 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 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 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 (disponível na sede do SAD, sede administrativa do CASPAE e em [www.caspae.pt](http://www.caspae.pt)) 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/Coordenador 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 10 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/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão é efetuado o pagamento antecipado da última comparticipação.
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, através de carta, para a morada fornecida pelos mesmo.

## **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 oportuno 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 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 coordenação 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, 24 horas por dia.

## 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 podem 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%.
6. Existe a possibilidade de redução do preço, a utentes/ familiares descendentes, cujos rendimentos e capacidade financeira assim o justifiquem.

## Artigo 13º

---

### Pagamento

1. As comparticipações são pagas mensalmente do dia 1 ao dia 10 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/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação 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.
1. A Direção nomeia a substituição do Diretor/Coordenador Técnico nas suas ausências e 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 por escrito à Direção, 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 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 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 pagamento da comparticipação do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.
4. 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.
5. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **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 ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 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/Coordenação 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/Coordenação 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 verificarem 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.

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.

Coimbra, 19 de março de 2019

(Aprovado em reunião de Direção em 19 de março de 2019,  
com entrada em vigor em 1 de maio de 2019)

## ANEXO

### Preço

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:

<b>CUSTO HORA BASE:</b> (6 meses/regular/semanal)	<b>AGRAVAMENTO AO PREÇO BASE:</b> (irregular/específico/temporário)
7,25 €/hora	. Fins-de-semana, feriados, das 21h às 7h, Funcionária Fixa- 35 %
	. slot/período 1 (8h30/10h30) - 15 %
	. slot/período 2 (12h/13h) - 15 %
	. slot/período 3 (19h/22h) - 15 %
	. Transporte - 0,75€/km
	. Habilitações- 85 %
<b>REFEIÇÕES:</b>	<b>GINÁSTICA NO DOMICÍLIO:</b>
. 2.ªF a 6.ªF =125€/mensal (6€)	. 1x por semana: 80€
. 2.ªF a Domingo = 180€/mensal (7,30€)	. 2x por semana: 150€
. Individuais de 2.ªF a 6.ªF = 7,50€	. 3x por semana: 210€
. Individual Fim-de-semana = 11 €	

Coimbra, 19 de março de 2019

