



**Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões**

**Serviço de Apoio Domiciliário – Equipamento da Póvoa  
de Midões**



**Regulamento  
Interno**

## ÍNDICE

CAPÍTULO I (DISPOSIÇÕES GERAIS) -----	4
Norma 1ª (Âmbito de Aplicação) -----	4
Norma 2ª (Legislação Aplicável) -----	6
Norma 3ª (Objetivos do Regulamento) -----	7
Norma 4ª (Objetivos do SAD) -----	7
Norma 5ª (Destinatários) -----	8
Norma 6ª (Documentos Afixados) -----	8
Norma 7ª (Cuidados e Serviços) -----	9
Norma 8ª (Capacidade e Número de Utentes) -----	11
CAPÍTULO II (CONDIÇÕES GERAIS DE CANDIDATURA E ADMISSÃO) -----	11
Norma 9ª (Candidatura e Renovação) -----	11
Norma 10ª (Condições de Admissibilidade) -----	13
Norma 11ª (Tabela de Critérios de Priorização na Admissão) -----	13
Norma 12ª (Lista de Espera) -----	15
Norma 13ª (Admissão) -----	15
Norma 14ª (Acolhimento de Novos Utentes) -----	16
CAPÍTULO III (COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS) -----	17
Norma 15ª (Comparticipação Familiar) -----	17
Norma 16ª (Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> ) -----	19
Norma 17ª (Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas) -----	23
Norma 18ª (Revisão da Participação Familiar) -----	23
Norma 19ª (Pagamento de Mensalidades) -----	23
Norma 20ª (Redução do valor da participação familiar) -----	24
CAPÍTULO IV (RELAÇÃO CONTRATUAL) -----	24
Norma 21ª (Contrato de Prestação de Serviços) -----	24
Norma 22ª (Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente) -----	25
Norma 23ª (Cessação do Contrato) -----	25
Norma 24ª (Processo Individual do Utente) -----	26
CAPÍTULO V (INSTALAÇÕES, REGRAS DE FUNCIONAMENTO E SERVIÇOS) -----	27
Norma 25ª (Instalações) -----	27
Norma 26ª (Horários de Funcionamento) -----	28
Norma 27ª (Bens dos Utentes) -----	28
Norma 28ª (Ajudas Técnicas) -----	28

Norma 29ª (Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica) -	28
Norma 30ª (Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto) -----	29
Norma 31ª (Cuidados de Imagem) -----	29
Norma 32ª (Higiene Habitacional) -----	29
Norma 33ª (Tratamento de Roupas) -----	30
Norma 34ª (Atividades de Animação e Socialização) -----	30
Norma 35ª (Cuidados de Saúde) -----	31
Norma 36ª (Aquisição, gestão, preparação e administração de fármacos) -----	31
Norma 37ª (Transporte e acompanhamento a serviços de saúde) -----	31
Norma 38ª (Passeios ou Deslocações) -----	32
Norma 39ª (Apoio Psicossocial) -----	32
Norma 40ª (Atuações em Situações de Emergência) -----	33
CAPÍTULO VI (RECURSOS) -----	33
Norma 41ª (Quadro de Pessoal) -----	33
Norma 42ª (Direção Técnica) -----	34
CAPÍTULO VII (DIREITOS E DEVERES) -----	34
Norma 43ª (Direitos e Deveres dos Utentes) -----	34
Norma 44ª (Direitos e Deveres do Representante Legal/Familiares) -----	35
Norma 45ª (Direitos e Deveres da Instituição) -----	36
Norma 46ª (Direitos e Deveres dos Colaboradores) -----	37
CAPÍTULO VIII (DISPOSIÇÕES FINAIS) -----	38
Norma 47ª (Gestão e Tratamento de Sugestões, Elogios e Reclamações) -----	38
Norma 48ª (Livro de Registo de Ocorrências) -----	39
Norma 49ª (Manual de Prevenção de Abuso, Negligência e Maus-Tratos) -----	39
Norma 50ª (Alterações ao Presente Regulamento) -----	40
Norma 51ª (Integração de Lacunas) -----	40
Norma 52ª (Foro Competente) -----	41
Norma 53ª (Disposições Complementares) -----	41
Norma 54ª (Atuação em casos excecionais) -----	41
Norma 55ª (Aprovação e Revisão) -----	42
Norma 56ª (Entrada em Vigor) -----	42



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	4 de 47

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1<sup>a</sup>

##### Âmbito de Aplicação

A constituição do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões teve lugar no dia 27 de março de 1995.

É uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), criada pela Fábrica da Igreja Paroquial da Freguesia de Midões e ereta canonicamente por decreto Ordinário Diocesano de Coimbra, segundo o artigo 1.º dos seus estatutos.

Tem como objetivo principal a prestação de serviços de Ação Social, podendo ainda exercer atividades no âmbito da Cultura, Saúde e Educação.

Adquiriu o estatuto de IPSS, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, a 16 de janeiro de 1998 pela inscrição n.º 7/99, a fl. 177 do livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social (Diário da República, III Série, n.º 74, 29/03/1999, pág. 7050).

O Centro Social Caeiro da Matta tem como **missão** “*Ajudar pessoas a crescer na qualidade de vida com serviços de excelência*”, pautando-se pelos seguintes **valores**:

*Profissionalismo e dedicação a causas* - *Eficiência na execução de tarefas (fazer mais e melhor, com menos), contribuir com melhorias para o desempenho dos serviços, cumprir normas, flexibilidade;*

*Crescer através de serviços criativos (criatividade)* - *Responder a atuais e novas necessidades, aceitar as mudanças constantes (agentes de mudança), partilhar boas práticas;*

*Amor e Humanismo* - *Cultivar relações fortes, criar laços, procura de bem-estar, sensibilidade para com o Outro.*

Nesse sentido, a **visão** prevê os seguintes pontos:

- *Seremos uma Instituição de referência na prestação de um serviço de proximidade e cuidado a cada vez mais pessoas;*

- *Prolongaremos por mais anos a qualidade de vida dos nossos utentes;*

- *Tornaremos os nossos utentes cada vez mais ativos e cultos.*

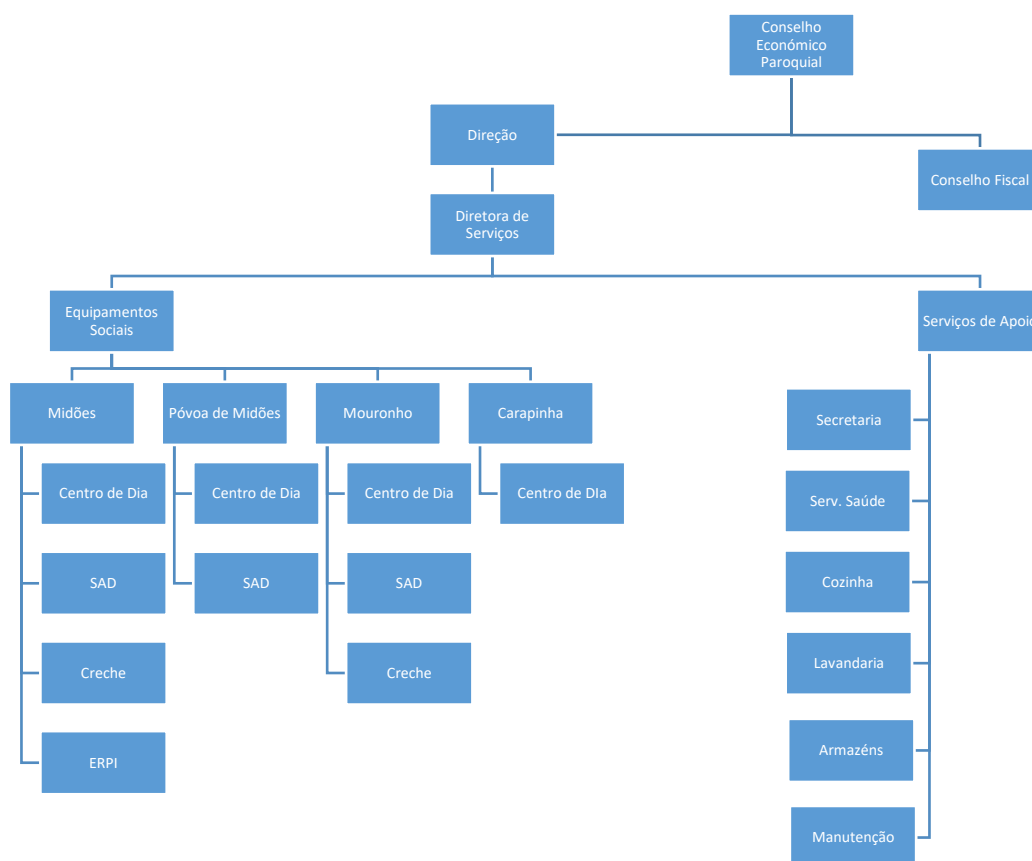


## Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiciliário Equipamento da Póvoa de Midões

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	5 de 47

Encontra-se aberta à comunidade desde outubro de 2003 e possui quatro Equipamentos distribuídos pelas freguesias de Midões, Póvoa de Midões, Mouronho e Carapinha. No Equipamento de Midões desenvolve as repostas sociais de Centro de Dia com capacidade para 30 utentes, Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade para 50 utentes, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com capacidade para 26 utentes e Creche com capacidade para 42 utentes. No Equipamento da Póvoa de Midões são desenvolvidas as respostas sociais de Centro de Dia com capacidade para 30 utentes e Serviço de Apoio Domiciliário para 15 utentes. O Equipamento de Mouronho possui as respostas sociais de Centro de Dia com capacidade para 30 utentes, Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade para 40 utentes e Creche com capacidade para 56 utentes. O Equipamento da Carapinha promove a resposta social Centro de Dia com capacidade para 30 utentes.

A estrutura organizacional encontra-se distribuída segundo o seguinte Organograma:



A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, doravante referida como SAD, à qual diz respeito este Regulamento Interno, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de



<b>Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiciliário Equipamento da Póvoa de Midões</b>	<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
	<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
	<b>Página</b>	6 de 47

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	6 de 47

Solidariedade e Segurança Social de Coimbra para 7 utentes. A sua capacidade é para 15 utentes, pelo que os restantes 8 não se encontram abrangidos pelo referido Acordo de Cooperação. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

## **NORMA 2ª**

### **Legislação Aplicável**

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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação 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 Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao decreto-lei 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	7 de 47

**NORMA 3ª**

**Objetivos do Regulamento**

1. O SAD possui um Regulamento Interno onde são definidas as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém:
  - a) Condições, critérios e procedimentos de admissão;
  - b) Direitos e deveres da Instituição, do utente e dos familiares;
  - c) Critérios de determinação das participações familiares, quando aplicável.
2. No ato da admissão será entregue ao candidato ou ao representante legal, um exemplar do Regulamento Interno.
3. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao ISS, I.P..

**NORMA 4ª**

**Objetivos do SAD**

1. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - d) 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;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	8 de 47

- h) 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 éticas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maltrato;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA 5ª**

##### **Destinatários**

1. O SAD destina-se a indivíduos e famílias, prioritariamente, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou pessoas em situação de dependência.
2. A resposta social presta 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 necessidades básicas e das atividades da vida diária.

#### **NORMA 6ª**

##### **Documentos Afixados**

1. O SAD procederá à afixação, em local visível os seguintes documentos:
  - a) Licença de funcionamento;
  - b) Mapa de pessoal e respetivos horários;
  - c) Identificação da direção técnica;
  - d) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
  - e) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;





**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	9 de 47

- f) Preçário e critérios de determinação da comparticipação familiar;
- g) Minuta do contrato de prestação de serviços (também disponível em portefólio);
- h) Regulamento Interno (também disponível em portefólio);
- i) Valor da comparticipação financeira da Segurança Social nas despesas de funcionamento, quando aplicável;
- j) Referência à existência de livro de reclamações.

## **NORMA 7ª**

### **Cuidados e Serviços**

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
2. O SAD presta um conjunto de atividades e serviços base, designadamente:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal (inclui banho total, higiene parcial e vestir com roupa limpa adequada à estação), cuidados de imagem (inclui desfazer a barba, fazer a epilação, cortar as unhas das mãos e dos pés – salvo se houver necessidade de chamar serviços especializados) e tratamento de roupa de uso pessoal do utente, contratualizados apenas durante a semana;
  - b) Vigilância no domicílio, contratualizada apenas durante a semana;
  - c) Tratamento de roupa de casa, contratualizado apenas durante a semana;
  - d) Higiene habitacional (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 (quarto, cozinha, WC e sala, estando excluídos sótãos, garagens e outros), contratualizada durante a semana;
  - e) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica, havendo várias opções:

#### **Semana – Opção 1:**

- **Termo de 3:** refeição entregue no domicílio, composta por sopa equivalente a duas refeições, um prato principal, salada/legumes, três pães sem conduto, um pão com conduto e duas peças de fruta;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	10 de 47

- **Termo de 2:** refeição entregue no domicílio, composta por uma sopa, um prato principal, salada/legumes, um pão sem conduto, um pão com conduto e uma peça de fruta;

**Semana – Opção 2:** refeição entregue no domicílio, composta por duas sopas, dois pratos principais, salada/legumes, três pães sem conduto, um pão com conduto e duas peças de fruta;

**Sábado – Opção 1:**

- **Termo de 3:** refeição entregue no domicílio, composta por duas sopas, um prato principal, salada/legumes, cinco pães sem conduto, um doce ou uma manteiga individual e quatro peças de fruta;

- **Termo de 2:** refeição entregue no domicílio, composta por uma sopa, um prato principal, salada/legumes, três pães sem conduto, um doce ou uma manteiga individual e duas peças de fruta;

**Sábado – Opção 2:** refeição entregue no domicílio, composta por duas sopas, dois pratos principais, salada/legumes, seis pães sem conduto, um doce ou uma manteiga individual e quatro peças de fruta;

**Domingo:** refeição, recolhida pelo utente na Instituição, composta por duas sopas, um prato principal, salada/legumes, duas peças de fruta.

f) Alimentação apoiada, apenas contratualizada durante a semana;

g) Aquisição, gestão, preparação e administração de fármacos quando prescritos e articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário, incluindo deslocações médicas ao Centro de Saúde a que pertence e ao Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, contratualizados apenas durante a semana;

h) Atividades de animação e socialização (inclui animação, lazer, cultura, ou estimulação cognitiva; aquisição de bens e géneros alimentícios; pagamento de serviços; deslocação a entidades da comunidade – mediante disponibilidade da Instituição – entre outros), contratualizadas apenas durante a semana;

i) Apoio social (inclui atendimento periódico com as Assistentes Sociais/Educadora Social).

3. O SAD presta outras atividades e serviços complementares ou extra que ficam excluídos dos serviços base e que ficam sujeitos a pagamento, conforme tabela anexa, designadamente:

a) Serviços de cabeleireiro;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	11 de 47

- b) Ajudas técnicas;
- c) Transporte do utente para fora do concelho;
- d) Materiais para incontinência, tais como fraldas e pensos, resguardos, entre outros;

4. Será também suportado pelo utente o valor decorrente de:

- a) Despesas de saúde, tais como medicamentos, caixas de medicação de uso único, materiais de consumo, suplementos alimentares;
- b) Cuidados de saúde no exterior, tais como meios auxiliares de diagnóstico, taxas moderadoras, intervenções cirúrgicas, internamento hospitalar, consultas de especialidade, próteses dentárias, material oftalmológico, aparelhos auditivos, entre outros;
- c) Outras despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, quando aplicável.

### **NORMA 8ª**

#### **Capacidade e Número de Utentes**

1. A capacidade do SAD é de 15 utentes de ambos os sexos, sendo apenas 7 vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação com o ISS, I.P..

## **CAPÍTULO II**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE CANDIDATURA E ADMISSÃO**

### **NORMA 9ª**

#### **Candidatura e Renovação**

1. Para se efetuar a candidatura deve ser preenchida a Ficha de Inscrição, devendo a mesma ser acompanhada pelos documentos solicitados:

- a) Documento de identificação do candidato (cartão de cidadão ou, no caso de inexistência do mesmo, bilhete de identidade ou título de residência válido, junto com o número de identificação



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	12 de 47

fiscal, do número de identificação da Segurança Social e do número de utente do Sistema Nacional de Saúde);

- b) Documento de identificação do representante legal, sempre que aplicável (cartão de cidadão ou, no caso do bilhete de identidade ou título de residência válido junto com o número de identificação fiscal);
- c) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, bem como da medicação crónica;
- d) Declaração anual de pensões ou, na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social
- e) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, quando aplicável;
- f) Comprovativos de despesas com a saúde (despesas fixas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, artigos de estomatologia, próteses e ajudas técnicas do último ano, acompanhadas de declaração médica comprovativa);
- g) Comprovativos de despesas com a renda ou a prestação da casa (despesas fixas com a renda de casa ou a prestação devida para aquisição de habitação própria e permanente, incluindo o valor dos seguros inerentes à celebração do referido empréstimo, nomeadamente seguro de vida e multirriscos dos últimos três meses);
- h) Comprovativos de bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- i) Comprovativo de bens imóveis, caso existam (cadernetas prediais atualizadas ou património tributado em sede de IMI);
- j) Comprovativo de rendimentos de capitais, caso existam;

2. A candidatura pode ocorrer em qualquer altura do ano, é presencial e realizada no seguinte período: de 2ª a 6ª feira, das 9h00m às 17h00m.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues na secretaria da Instituição.

4. O processo de candidatura só está formalmente concluído após a entrega de todos os documentos.

5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	13 de 47

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
7. Sempre que o candidato não reúna as condições de admissão, a respetiva decisão de não admissão, deve ser comunicada ao candidato, à sua família ou representante legal.
8. As candidaturas permanecem válidas durante 12 meses, pelo que se o candidato não for admitido até ao final desse prazo, terá de proceder à renovação da candidatura, preenchendo o formulário próprio para o efeito.
9. Todos os documentos e formulário entregues, em caso de não admissão, poderão ser devolvidos ao candidato de acordo com o direito à portabilidade dos dados pessoais.

**NORMA 10ª**

**Condições de Admissibilidade**

1. São condições de admissibilidade nesta resposta social:
  - a) Não estar assegurada a satisfação das necessidades básicas ou das atividades instrumentais da vida pelo candidato e pela família, que possam ser assegurados pelo SAD;
  - b) Existirem condições mínimas no domicílio para a prestação dos serviços;
  - c) A admissão ser da vontade expressa do candidato ou do seu representante legal;
  - d) Concordância do candidato ou do seu representante legal com os princípios, valores e normas regulamentares do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões;
  - e) A admissão do candidato não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos colaboradores.

**NORMA 11ª**

**Tabela de Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes os presentes na seguinte tabela:



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	14 de 47

Critério		Pontuação	Ponderação
<b>1. Insuficiência de Recursos Económicos:</b> rendimento <i>per capita</i> do agregado familiar	- Inferior ou igual a 1x RMMG (Rendimento Mensal Mínimo Garantido)	10	30%
	- Superior a 1x RMMG e até 2x RMMG	5	
	- Superiores a 2x RMMG	0	
<b>2. Isolamento social:</b> ausência de acompanhamento da família ou de amigos	- Sem acompanhamento	10	23%
	- Com acompanhamento esporádico (pelo menos uma vez, de 15 em 15 dias)	5	
	- Com acompanhamento	0	
<b>3. Isolamento familiar:</b> distância a que residem familiares em 1º grau em linha reta, cônjuge ou irmãos	- A 150 ou mais km ou inexistência dos mesmos	10	17%
	- A mais de 50km, mas menos de 150km	5	
	- A 50 ou menos km	0	
<b>4. Autonomia do candidato:</b> avaliação segundo o Índice de Barthel	- Independente	10	13%
	- Ligeiramente dependente	5	
	- Moderadamente dependente	0	
<b>5. Frequência numa Resposta Social da Instituição:</b> candidato, cônjuge, irmão ou familiar em linha reta	- Sim, pelo menos um dos mesmos, há mais de 1 ano	10	10%
	- Sim, há 1 ou menos anos	5	
	- Ninguém frequenta	0	



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	15 de 47

Critério		Pontuação	Ponderação
<b>6. Naturalidade ou localização geográfica da residência ou do trabalho do representante legal:</b> distância a que residem familiares em 1º grau em linha reta, cônjuge ou irmãos	- Freguesia de Midões, Póvoa de Midões, Mouronho ou Carapinha	10	7%
	- Freguesias limítrofes das referidas anteriormente	5	
	- Outras freguesias	0	
<b>Total</b>			<b>100%</b>

### **NORMA 12ª**

#### **Lista de Espera**

1. Não havendo vaga, o candidato fica numa lista de espera e é comunicado à família e ao mesmo que se encontra na referida lista por um período de um ano a contar da data da inscrição. Após esse ano, e caso não seja renovada a inscrição, será retirado da lista de espera.
2. Quando existir uma vaga, o candidato a utente ou a sua família serão informados para tratarem do respetivo processo de admissão. Se não estiver interessado em integrar a resposta social, continua em lista de espera, por um ano. Após essa data, e caso não seja renovada a inscrição, será retirado da lista em questão.

### **NORMA 13ª**

#### **Admissão**

1. A admissão passará por uma entrevista ao candidato feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição.
2. É competente para decidir a admissão, a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 8 dias.
4. No ato de admissão, o SAD deve:



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	16 de 47

- f) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD, entregando-lhe o Manual de Acolhimento;
- g) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Instituição;
- h) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente/familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- i) Entregar ao utente e/ou seu responsável uma cópia do Regulamento Interno.
5. No primeiro dia de acolhimento o utente deve entregar cópia dos seguintes documentos:
- a) Relatório médico atualizado, incluindo guias de tratamento de medicação e de enfermagem;
- b) Declaração médica em informações clínicas relevantes para a prestação de serviços, tais como, alergias, intolerâncias alimentares e dietas especiais, quando aplicável;
- c) Declaração vacinal atualizada;
- d) Exames complementares de diagnóstico;
- e) Documentos de consultas médicas marcadas;
- f) Atestado de incapacidade multiuso, caso exista;
- g) Decisão do Processo de Maior Acompanhado, caso exista.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do responsável técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a comparticipação referente ao mês da admissão.
8. Os candidatos 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.





**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	17 de 47

**NORMA 14ª**

**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) 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) Divulgação dos mecanismos de participação (Ex.: sistema de apresentação de sugestões e reclamações);
- h) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante 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.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	18 de 47

### CAPÍTULO III

## COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS

### NORMA 15ª

#### Comparticipação Familiar

1. Na determinação das participações são respeitados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* segundo o qual os equipamentos e os serviços devem prever o acesso e a integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora se privilegie os mais desfavorecidos ou os que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade;

- *Princípio da justiça social* segundo o qual se criaram escalões de rendimento, para que os utentes com rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;

- *Princípio da proporcionalidade* segundo o qual a participação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. Considera-se por participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços presentes na Norma 7ª determinado em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar e que se encontra no seguinte quadro:

Serviços		Percentagem a aplicar
- Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal, Cuidados de Imagem e Tratamento de Roupa de Uso Pessoal	Uma vez por semana	4%
	Duas vezes por semana	8%
	Três vezes por semana	12%
	Cinco vezes por semana	16%
- Vigilância no Domicílio	Uma vez por dia	4%
	Duas vezes por dia	7%
- Tratamento de Roupa de Casa (apenas uma vez por semana)		3%



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	19 de 47

Serviços		Percentagem a aplicar
- Higiene Habitacional	Uma vez por semana	5%
	Duas vezes por semana	7%
	Três vezes por semana	9%
	Uma vez por mês	2%
	Duas vezes por mês	3%
- Serviço de Refeições Semana (Opção 1)	Termo de 3	30%
	Termo de 2	18%
- Serviço de Refeições Semana (apenas 3 dias por semana)		18%
- Serviço de Refeições Semana (Opção 2)		40%
- Serviço de Refeições Sábado (Opção 1)	Termo de 3	4%
	Termo de 2	3%
- Serviço de Refeições Sábado (Opção 2)		6%
- Serviço de Refeições (Domingo)		4%
- Alimentação apoiada		5%
- Aquisição, gestão, preparação e administração de fármacos quando prescritos e articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário, incluindo deslocações médicas ao Centro de Saúde a que pertence, até ao limite de duas vezes por mês e ao Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, uma vez por mês <sup>1</sup>		3%

<sup>1</sup> Este limite poderá sofrer alterações consoante a situação económica e de saúde do utente em questão

“Ainda que eu distribua todos os meus bens aos famintos, se não tiver amor, de nada me aproveita.” 1Cor13,3



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	20 de 47

Serviços	Percentagem a aplicar
- Atividades de animação e socialização (inclui animação, lazer, cultura, ou estimulação cognitiva; aquisição de bens e géneros alimentícios; pagamento de serviços; deslocação a entidades da comunidade – mediante disponibilidade da Instituição – entre outros)	0%
- Apoio Social	0%

3. Quando os serviços são prestados a mais ou a menos do que o número de vezes previstas no quadro anterior, a percentagem a aplicar será calculada em função da periodicidade e do contexto em que os mesmos são prestados.

4. Em situações de vulnerabilidade económica acentuada, o agregado é sujeito a uma avaliação reforçada, podendo originar a aplicação de uma percentagem não incluída na tabela anterior.

5. Sempre que a soma das percentagens dos serviços contratualizados pelo utente for superior a 75%, apenas será aplicada esta percentagem, de acordo com o disposto no número 11.3.1., do anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho.

6. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das instituições e o ministério responsável por esta área.

7. 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.

8. Os serviços de animação/socialização e apoio social, está incluído gratuitamente, em qualquer um dos outros serviços contratualizados.

9. O cálculo da comparticipação familiar dos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é efetuado utilizando a fórmula acima mencionada, acrescendo 5% ao valor obtido através desta.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	21 de 47

**NORMA 16ª**

**Cálculo do Rendimento *Per Capita***

1. De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

**A) Agregado Familiar**

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

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parente e afins menores na linha reta e 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;

1.1. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	22 de 47

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a ausência, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

**B) Rendimentos do agregado familiar**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) De pensões;

d) De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - 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;

g) De capitais;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	23 de 47

1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**C) Despesas fixas do agregado familiar**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	24 de 47

- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, mediante apresentação de declaração médica comprovativa da situação.

2. Para além das despesas referidas no ponto 1 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do ponto 1 pode ser estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior há RMMG, é considerado o valor real da despesa.

#### **NORMA 17ª**

##### **Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas**

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

#### **NORMA 18ª**

##### **Revisão da Comparticipação Familiar**

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente, entre os meses de junho e julho, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.





**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	25 de 47

**NORMA 19ª**

**Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado entre o dia 5 e o dia 15 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. Existem diversas formas de pagamento, nomeadamente cheque, transferência bancária, multibanco ou numerário.
3. O não pagamento de acordo com o estabelecido implica uma penalização de 5% sobre o valor da prestação.
4. Em caso de falta de pagamento das mensalidades por um período superior a 60 dias, o Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões poderá suspender a permanência e a prestação de serviços ao utente, ficando o seu lugar disponível para acolher um novo utente.

**NORMA 20ª**

**Redução do valor da comparticipação familiar**

1. Haverá direito à redução do valor da mensalidade, perante as seguintes situações:
  - a) 10% para ausências por períodos iguais ou superiores a 15 dias seguidos, até ao limite de 30 dias;
  - b) 25% para admissões entre os dias 7 e 14 do mês;
  - c) 50% para admissões entre os dias 15 e 23 do mês;
  - d) 75% para admissões entre o dia 24 e o último dia do mês;
  - e) 75% para rescisões entre os dias 1 e 7 do mês;
  - f) 50% para rescisões entre os dias 15 e 23 do mês;
  - g) 25% para rescisões entre o dia 24 e o último dia do mês.
2. Sempre que existam vários elementos do mesmo agregado familiar a frequentar respostas sociais do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões, haverá direito a uma redução de 10% no segundo elemento a integrar a Instituição.
3. Em casos de ausências prolongadas (superiores a 30 dias), a vaga será assegurada durante seis meses (sem lugar a qualquer pagamento).



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	26 de 47

**CAPÍTULO IV**

**RELAÇÃO CONTRATUAL**

**NORMA 21<sup>a</sup>**

**Contrato de Prestação de Serviços**

1. A prestação de serviços da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário presume e resulta da celebração de um contrato de prestação de serviços, vigorando após essa data.
2. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, resultante de incapacidades físicas ou psíquicas, o mesmo será assinado a rogo pelo seu representante legal.
3. O contrato contém os principais direitos e deveres de ambas as partes, a identificação da Instituição, período de vigência, condições de alteração, suspensão ou rescisão do mesmo, bem como os serviços e atividades, local e periodicidade dos mesmos.
4. Após a assinatura do contrato de prestação de serviços, é entregue um exemplar ao utente ou seu representante legal, ficando o outro original no processo individual do utente.

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

**Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

1. A interrupção dos serviços prestados por iniciativa do utente ou seu representante legal, com carácter temporário, nomeadamente a resultante de internamento hospitalar, férias, saídas pontuais, ou por outras razões devidamente fundamentadas, pode ocorrer a qualquer momento, mediante o aviso prévio de 8 dias ou logo que possível quando imprevisível.
2. Se, quando cessar o motivo da interrupção, o utente não regressar pode haver lugar à cessação do contrato.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	27 de 47

**NORMA 23ª**

**Cessação do Contrato**

1. A cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela Instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o utente ou seu representante legal, nas seguintes situações:

- a) Acordo das partes ou não renovação;
- b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade absoluta da prestação dos serviços, ausência do utente do SAD por período superior a 30 dias sem justificação);
- c) Rescisão por uma das partes;
- d) Incumprimento repetido do Regulamento Interno;
- e) O não pagamento das comparticipações familiares, por um período igual ou superior a 60 dias;
- f) Inadaptação do utente;
- g) O não regresso do utente após período de suspensão contratual nos termos do n.º 2, do artigo 22º.

2. No caso do utente ou do representante legal pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito, a sua intenção, com 15 dias de antecedência relativamente à data em que pretenda que a mesma produza efeitos.

3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação familiar mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4. Qualquer um dos outorgantes poderá ainda cessar a prestação de serviços por incumprimento do outro outorgante, por escrito, sendo desta forma por justa causa. Sempre que o incumprimento ocorra por parte do utente, a rescisão implica a saída do utente do SAD, no prazo máximo de 10 dias após a comunicação.

5. A prestação de serviços poderá, ainda, cessar nos 30 primeiros dias da vigência do contrato por inadaptação do utente sendo, neste caso, devida a comparticipação familiar daquele mês e respetivas despesas.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	28 de 47

**NORMA 24ª**

**Processo Individual do Utente**

1. Cada utente que usufrua dos serviços prestados em SAD terá organizado um Processo Individual e Confidencial de utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição.

2. O processo individual do utente divide-se em duas áreas (administrativa/social e clínica).

2.1. O **processo administrativo/social** é composto por:

- a) Ficha de inscrição sénior;
- b) Folha de cálculo onde consta o valor da comparticipação a pagar;
- c) Documentos de identificação do utente;
- d) Exemplar do contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões;
- e) Plano individual de cuidados;
- f) Programa de acolhimento inicial e relatório;
- g) Ficha de avaliação diagnóstica;
- h) Plano Individual
- i) Registo de diligências;
- j) Registo de cuidados pessoais;
- k) Registo de ocorrências.

2.2. O **processo clínico** é composto por:

- a) Informações médicas mencionadas nas alíneas a), b), c), d) e e), do número 5, da norma 13ª;
- b) Avaliação inicial de enfermagem;
- c) Registo de situações de emergência;
- d) Lista de necessidades alimentares;
- e) Registo de enfermagem;
- f) Registo de consultas;
- g) Controlo dos parâmetros vitais e glicémia;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	29 de 47

- h) Controlo da diurese;
- i) Guia da terapêutica;
- j) Controlo das análises clínicas;
- k) Tratamento de feridas.

3. Existirá um dossier no domicílio do utente que arquivará os impressos para registo de todos os serviços prestados. O mesmo será recolhido no final do mês pela Diretora Técnica/Animadora e entregue o do mês seguinte.

## **CAPÍTULO V**

### **INSTALAÇÕES, REGRAS DE FUNCIONAMENTO E SERVIÇOS**

#### **NORMA 25ª**

##### **Instalações**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado em Avenida Santa Eufémia, n.º 19, 3420-201 Póvoa de Midões e as suas instalações são compostas por: gabinete de atendimento e apoio logístico, sala de espera, instalações sanitárias, arrecadação, cozinha, zona de empratamento, despensa e lavandaria/rouparia.

#### **NORMA 26ª**

##### **Horários de Funcionamento**

1. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário funciona entre as 8:00h e as 16:30h, de segunda a sexta-feira, encerrando ao sábado e domingo, dia 25 de dezembro, 1 de janeiro e todos os feriados, incluindo o feriado municipal (10 de abril) e a terça-feira de Carnaval.
2. O serviço de refeições no domicílio é efetuado aos sábados e feriados que se verifiquem ao sábado e à segunda-feira, sendo que a manipulação é efetuada no edifício sede, entre as 8:00h e as 13:00h.
3. Quando se trata de feriados durante a semana, no dia anterior será enviado reforço de refeição.



<b>Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiciliário Equipamento da Póvoa de Midões</b>	<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
	<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
	<b>Página</b>	30 de 47

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	30 de 47

### **NORMA 27<sup>a</sup>**

#### **Bens dos Utentes**

1. A Instituição assume a responsabilidade pela guarda das chaves da habitação do utente, apenas as entregando ao trabalhador autorizado a ter acesso a estas por motivo de trabalho, ficando um registo escrito da confiança das chaves.

### **NORMA 28<sup>a</sup>**

#### **Ajudas Técnicas**

1. É da responsabilidade do utente ou do representante legal a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas ou de outros materiais similares.
2. A Instituição dispõe de algumas ajudas técnicas que poderão, sempre que haja disponibilidade, ser cedidas, mediante aluguer das mesmas.

### **NORMA 29<sup>a</sup>**

#### **Cuidados de Higiene Pessoal e de Conforto, Cuidados de Imagem e Tratamento de Roupa de Uso Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado sempre que necessário, sendo registado em impresso próprio (Registo de Cuidados Pessoais).
2. Os cuidados de higiene são planeados de acordo com as necessidades dos utentes e indicação da equipa de enfermagem e registados em impresso próprio (Plano Individual de Cuidados).
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do utente, será incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. Os cuidados de imagem incluem desfazer a barba, fazer a epilação, cortar as unhas das mãos e dos pés – salvo se houver necessidade de chamar serviços especializados.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	31 de 47

5. O tratamento de roupa consiste na recolha, lavagem, secagem, engomagem e distribuição da roupa pessoal.
6. O tratamento de roupa pode ser efetuado nas instalações do Equipamento sede ou no domicílio do utente.
7. O transporte da roupa entre edifícios é feito pelas colaboradoras de serviço de apoio domiciliário.

**NORMA 30<sup>a</sup>**

**Vigilância no Domicílio**

1. O serviço de vigilância no domicílio baseia-se na passagem da equipa de Apoio Domiciliário na habitação do utente, verificando a condição do mesmo e agilizando algum tipo de cuidado que seja necessário prestar.

**NORMA 31<sup>a</sup>**

**Tratamento de Roupa de Casa**

1. O tratamento de roupa consiste na recolha, lavagem, secagem, engomagem e distribuição da roupa de cama/banho.
2. O tratamento de roupa pode ser efetuado nas instalações do Equipamento sede ou no domicílio do utente.
3. O transporte da roupa entre edifícios é feito pelas colaboradoras de serviço de apoio domiciliário.

**NORMA 32<sup>a</sup>**

**Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (inclui apenas os locais de permanência do utente – quarto, cozinha, WC e sala, estando excluídos sótãos e garagens) e no espaço geral da habitação (inclui corredores e hall de entrada).
2. Todos os produtos utilizados para a higiene habitacional são da responsabilidade do utente e assegurados pelo mesmo.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	32 de 47

**NORMA 33<sup>a</sup>**

**Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica**

1. As refeições são distribuídas em viaturas adequadas para esse efeito entre as 11h30 e as 13h00.
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. As ementas semanais encontram-se afixadas em locais bem visíveis e são enviadas para o domicílio dos utentes dois a três dias antes da entrada em vigor.

**NORMA 34<sup>a</sup>**

**Alimentação apoiada**

1. O serviço de alimentação apoiada consiste em aquecer, empratar e/ou administrar a alimentação ao utente, na sua habitação.

**NORMA 35<sup>a</sup>**

**Atividades de animação e socialização**

1. As atividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local bem visível e são comuns a todos, mas com ajustes individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A execução do PADP é monitorizada regularmente, de modo a melhor se alcançarem os seus objetivos, sendo avaliado no balanço anual de atividades.
3. 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.
4. No horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, e sempre que seja possível em termos de recursos humanos, poderá haver lugar ao acompanhamento dos utentes ao exterior para tratar de assuntos burocráticos e/ou para aquisição de bens (Bancos, CTT, compras, etc).





**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	33 de 47

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

**NORMA 36ª**

**Cuidados de Saúde**

1. Os cuidados de saúde englobam o controlo de glicémia, administração de insulina e avaliação da tensão arterial.

**NORMA 37ª**

**Aquisição, gestão e preparação de fármacos**

1. A aquisição da medicação do utente deve, sempre que possível, ser da responsabilidade do mesmo ou do seu representante legal. Contudo, quando solicitado, o SAD procederá à aquisição da medicação, sendo este valor imputado ao utente.
2. Quando solicitado, a gestão e preparação da medicação poderá ser assegurada pela Instituição.
3. A Instituição procurará assegurar que a medicação seja tomada, sensibilizando para isso os utentes e familiares.

**NORMA 38ª**

**Transporte e acompanhamento a serviços de saúde**

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o agendamento e/ou acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o SAD assegura o serviço, no horário de funcionamento do mesmo.
2. Os transportes e acompanhamentos realizados no concelho de residência do utente, até ao limite de duas vezes por mês, estão incluídos no respetivo serviço. Todos os outros serão taxados consoante tabela em anexo ao Regulamento.
3. O acompanhamento realizado ao Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, uma vez por mês, está incluído no respetivo serviço.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	34 de 47

4. Quando se trata de transportes e acompanhamentos fora do concelho, as deslocações são taxadas consoante tabela em anexo.
5. As despesas com o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do utente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.
6. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do utente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o utente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação.
7. O estipulado nos pontos 2 e 3 poderá sofrer alterações após avaliação, tendo em consideração a periodicidade com que o utente recorre a estes serviços de saúde.

**NORMA 39<sup>a</sup>**

**Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Instituição que, comunica, através dos colaboradores essas atividades:
  - a) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
  - b) É o utente que decide se deseja ou não participar nos passeios, salvo quando estes não são hábeis para o fazer. Nestas situações são os familiares ou responsáveis do utente que tomam essa decisão;
  - c) Sempre que se estabeleça um horário de saída da Instituição para um passeio ou deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente;
  - d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

**NORMA 40<sup>a</sup>**

**Apoio Social**

1. Existe uma equipa multidisciplinar que desenvolve apoio aos utentes de SAD e que, partindo do Plano Individual de Cuidados e Ficha de Avaliação de Diagnóstico, constroem um Plano Individual adequado às necessidades de cada utente.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	35 de 47

2. Todas as informações psicossociais são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local próprio, só acessível aos técnicos responsáveis, sendo respeitadas as condições de resguardo e confidencialidade.

**NORMA 41<sup>a</sup>**

**Atuação em Situações de Emergência**

1. Sempre que ocorra uma situação de emergência no domicílio relacionada com o utente será feita uma avaliação prévia da situação de saúde e, caso se considere necessário, será encaminhado para o hospital.
2. No caso de existir uma situação de emergência a Diretora Técnica ou a Enfermeira deverá comunicá-la à pessoa responsável pelo utente.

**CAPÍTULO VI**

**RECURSOS**

**NORMA 42<sup>a</sup>**

**Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional dos colaboradores constantes do mapa está descrito no manual de funções do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões.
3. Os serviços prestados no SAD são assegurados por uma equipa multidisciplinar em número adequado ao número de utente, constituída por técnicos com formação, preferencialmente em serviço social e animação sociocultural.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	36 de 47

**NORMA 43ª**

**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste 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. À Direção Técnica compete cumprir os termos da norma XII do Guião Técnico de Serviço de Apoio Domiciliário.

**CAPÍTULO VII**

**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 44ª**

**Direitos e Deveres dos Utentes**

1. São direitos do utente:
  - a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades de Serviço de Apoio Domiciliário;
  - b) Ser informado das normas e regras vigentes;
  - c) Satisfazer as suas necessidades físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em vista a manutenção e promoção da sua autonomia;
  - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Apresentar elogios, sugestões e reclamações à Diretora de Serviços;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	37 de 47

h) Ter conhecimento da ementa semanal.

2. São deveres dos utentes:

- a) Fornecer à Instituição, no ato da admissão, os dados pessoais referidos no ponto 5, da Norma 13<sup>a</sup>;
- b) Cuidar da sua higiene, apresentando-se sempre limpos e asseados;
- c) Indicar, no ato de admissão, a pessoa a contactar em caso de necessidade para que conste no processo individual do utente;
- d) Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários e visitantes da Instituição;
- e) Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições;
- f) Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.

**NORMA 45<sup>a</sup>**

**Direitos e Deveres do Representante Legal/Familiares**

1. São direitos do representante legal/familiares:

- a) Ser informado das normas e regras vigentes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados ao utente, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada;
- d) Participar nas atividades para que a Instituição o/os convidar, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Apresentar elogios, sugestões ou reclamações à Diretora de Serviços;
- f) Ter conhecimento da ementa semanal e dos serviços prestados ao utente.

2. São deveres do representante legal/familiares:

- a) Indicar, no ato da admissão, as pessoas a contactar (responsáveis) em caso de necessidade;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	38 de 47

- b) Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que seja feito fora Instituição;
- c) Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o da entrega das refeições.

**NORMA 46ª**

**Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários;
- b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente no ato de admissão;
- e) Rescindir o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes reiteradamente violem as normas do presente regulamento, de forma 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- f) Não permitir o acesso às instalações, sempre que os utentes, familiares ou visitantes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, 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) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao serviço profissionais idóneos;
- d) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	39 de 47

- e) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os colaboradores que ao processo possam ter acesso;
- f) Dispor de um Livro de Reclamações;
- g) Garantirem que a todos os utentes sejam satisfeitos os seus direitos;
- h) Manter devidamente atualizados os valores das participações e respetivas condições de prestação.

**NORMA 47<sup>a</sup>**

**Direitos e Deveres dos Colaboradores**

1. São direitos dos colaboradores:

- a) Dispor de condições materiais de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- b) Ser informado atempadamente de escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhes sejam atribuídas;
- c) Participar nas reuniões de funcionários, colaborando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças;
- d) Ser respeitado pelo trabalho que efetuam;
- e) Ter acesso a ações de formação na respetiva área de trabalho;
- f) Ser tratado com respeito e dignidade por utentes e seus familiares.

2. São deveres dos colaboradores:

- a) Ser assíduo e pontual;
- b) Cumprir com zelo e qualidade as funções que lhes sejam atribuídas;
- c) Guardar sigilo profissional e atuar com base em princípios de ética e deontologia;
- d) Respeitar as orientações que lhes sejam transmitidas pelos superiores;
- e) Tratar com respeito e dignidade os utentes, familiares e amigos;
- f) Respeitar os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa;



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	40 de 47

- g) Comunicar por escrito e/ou oralmente aos superiores as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço;
- h) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar;
- i) Participar nas reuniões de trabalho;
- j) Participar em ações de formação contínua, de carácter interno e externo;
- k) Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 48<sup>a</sup>**

##### **Gestão e Tratamento de Sugestões, Elogios e Reclamações**

1. A Instituição dispõe de sistema de gestão e tratamento de sugestões, elogios e reclamações que podem ser apresentadas através das seguintes modalidades:

1.1. Presencial:

- a) Em atendimento presencial com a Diretora de Serviços;
- b) Em atendimento com qualquer elemento da Direção.

1.2. Caixa de Sugestões:

- a) Na Instituição existe uma caixa de sugestões em que os utentes e familiares podem depositar os seus elogios e suas opiniões/apreciações.

1.3. Livro de Reclamações:

- a) O livro de reclamações está disponível em dois formatos para utentes, familiares e todas as pessoas interessadas, nos termos da legislação em vigor:

- Em formato de papel, devendo ser solicitado na Secretaria;





**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	41 de 47

- Em formato digital, através do link [www.livreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao](http://www.livreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao).

1.4. E-mail:

- a) Caso existam reclamações, essas devem ser dadas a conhecer à Direção e à Direção Técnica da Instituição através dos seguintes endereços de e-mail: [direcao@cspm.pt](mailto:direcao@cspm.pt); [direcaotecnica@cspm.pt](mailto:direcaotecnica@cspm.pt).

**NORMA 49<sup>a</sup>**

**Livro de Registo de Ocorrências**

1. O SAD dispõe de um 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 supervisionado pela Encarregada de Serviços Gerais/ Diretora de Serviços/Diretora Técnica e utilizado pelos colaboradores do SAD e demais afetos a esta resposta para transmitir aspetos relevantes sobre os utentes, essenciais para o bom desempenho das suas funções.
3. Este livro é entregue todos os finais de meses à Encarregada de Serviços Gerais.

**NORMA 50<sup>a</sup>**

**Manual de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

1. A Instituição dispõe de um Manual de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos que permite aos colaboradores observar e perceber indicadores de abuso, negligência ou maus-tratos, a partir de sinais, informação verbal e não-verbal do utente e desencadear os procedimentos adequados.
2. O manual compreende orientações para atuação em situações de abuso, negligência e maus-tratos ocorridos:
  - a) Na família que atentam contra o bem-estar do utente e sejam suscetíveis de constituir situações de risco ou perigo;
  - b) Na Instituição, infligidos pelos colaboradores ao utente;
  - c) Na Instituição, infligidos pelo utente aos colaboradores.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	42 de 47

3. São expressamente proibidos qualquer tipo de maus-tratos, físicos ou verbais, por parte de utentes ou seus familiares, a outros utentes ou colaboradores do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões.

4. Caso tal se verifique, será objeto de análise pela Diretora de Serviços/Direção Técnica ou pela Direção, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, resultando na imediata exclusão do utente ou efetuando um aviso prévio de 8 a 15 dias, conforme a gravidade da situação.

5. Para monitorização, registo e acompanhamento de eventuais situações de violência física, psíquica e verbal, serão adotados os seguintes procedimentos:

a) Quando se identificam sinais de alerta no que diz respeito a violência, é de imediato comunicado à Diretora de Serviços/Diretora Técnica.

b) Depois de ser comunicada a situação, dá-se lugar à avaliação e diagnóstico inicial para, posteriormente se articular com a família ou entidades competentes, dependendo da situação.

### **NORMA 51<sup>a</sup>**

#### **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 ao utente ou seu representante legal responsável, com 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. Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS,IP/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

4. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente, ao representante legal responsável ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

5. Este regulamento é válido até nova atualização.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	43 de 47

**NORMA 52ª**

**Integração de Lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA 53ª**

**Foro Competente**

1. Tem competência para resolução de eventuais litígios judiciais o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.

**NORMA 54ª**

**Disposições Complementares**

1. Em caso de danos imputáveis ao utente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis, poderão ser responsabilizados pelos prejuízos causados mediante documento comprovativo.
2. A Diretora Técnica deverá promover reuniões periódicas com os utentes e colaboradores para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
3. Deve a Diretora de Serviços, autorizada pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

**NORMA 55ª**

**Atuação em casos excecionais**

- 1) Qualquer situação não prevista em Regulamento Interno e que ultrapasse as competências da Instituição, será tratada de acordo com indicações emanadas pelos organismos tutelares.
- 2) Sempre que for decretado em Diário da República a suspensão das atividades desenvolvidas por esta resposta social, a Instituição procederá em conformidade, comunicando assim que possível a decisão aos utentes ou representante legal.



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	44 de 47

3) Em caso de encerramento da resposta social, o valor da mensalidade será calculado de acordo com os serviços prestados no domicílio e o ponto 1, da norma 20<sup>a</sup>.

**NORMA 56<sup>a</sup>**

**Aprovação e Revisão**

1. É da responsabilidade da Direção do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões proceder à aprovação e revisão deste documento.

**NORMA 57<sup>a</sup>**

**Entrada em Vigor**

1. Este regulamento, aprovado em reunião de Direção do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões, entra em vigor 30 dias após a sua comunicação ao ISS,IP/Centro Distrital de Coimbra.

**Aprovado em Reunião de Direção a 9 de maio de 2023**

**A Direção**



**Regulamento Interno de Serviço de Apoio  
Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código	CSPM.25.PRD.1.PC1
Revisão Data	7/27-03-2023
Página	45 de 47

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



-----

\_\_\_\_\_ (utente/representante) do Serviço de Apoio Domiciliário, 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.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)



**Anexo ao Regulamento Interno de  
Serviço de Apoio Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

<b>Código</b>	CSPM.25.PRD.1.PC1
<b>Revisão Data</b>	7/27-03-2023
<b>Página</b>	46 de 47

**Serviços de Cabeleireiro (cortes de cabelo) prestados pela Instituição:**

- Cavalheiros: 3€
- Senhoras: 5€

**Transporte para consultas, exames de diagnóstico e tratamentos:**

- Arganil: 15€
- Coimbra: 40€
- Oliveira do Hospital: 10€
- Santa Comba Dão: 15€
- Seia: 20€
- Tábua: 5€ (por cada deslocação, além das incluídas no serviço de acompanhamento aos serviços de saúde)
- Viseu: 40€

**NOTA:** Retorno Coimbra-Tábua: 20€

**Acompanhamento a consultas a Coimbra, além da incluída no serviço de acompanhamento aos serviços de saúde (quando o transporte é assegurado pelos Bombeiros):**

- Período da manhã ou da tarde: 5€
- Períodos da manhã e da tarde: 10€

**Refeição extra Centro de Dia (utentes): 4,50€**

Revisto e Aprovado em reunião de Direção em 09/05/2023

A Direção



**Anexo ao Regulamento Interno de  
Serviço de Apoio Domiciliário  
Equipamento da Póvoa de Midões**

Código

CSPM.25.PRD.1.PC1

Revisão  
Data

7/27-03-2023

Página

47 de 47

**Tabela de Preços da Cedência de Ajudas Técnicas**

<b>Material</b>	<b>Custo</b>
Cama articulada manual	16€
Cama articulada elétrica	43€
Colchão de pressão alternada	6€
Colchão Tripartido	6€
Cadeira de rodas	8€
Andarilho	5€
Canadianas	2€
Cadeira de banheira	8€
Cadeira de banho com rodas	8€

Aprovado em reunião de Direção em 09/05/2023

A Direção