

# Serviço de Apoio Domiciliário



centro de assistência social de tomar

PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PUBLICA ADMINISTRATIVA

## Regulamento Interno de Funcionamento



---

Serv. Administrativos - 249 312797- Fax – 249 323304

Lar S. José - 249 329770 – Fax – 249 329779

Área Infantil - 249 312438

• Largo do Pelourinho 2300-549 Tomar

• Carrascal – Alvito – 2300-331 Tomar

• Rua Conde de Ferreira – 2300-557 Tomar

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
LIBRARY

1950

## Índice

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	2
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação .....	2
Artigo 2º - Legislação Aplicável.....	2
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento .....	2
Artigo 4º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	2
<b>CAPÍTULO II - ADMISSÃO DOS CLIENTES</b> .....	3
Artigo 5º - Condições de Admissão .....	4
Artigo 6º - Candidatura.....	4
Artigo 7º - Critérios de Admissão .....	5
Artigo 8º - Lista de Espera .....	5
Artigo 9º - Admissão .....	5
Artigo 10º - Acolhimento dos Novos Clientes .....	6
Artigo 11º - Processo Individual do Cliente.....	6
<b>CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	6
Artigo 12º - Instalações .....	6
Artigo 13º - Normas de Funcionamento .....	6
Artigo 14º - Horários de Funcionamento .....	8
Artigo 15º - Pagamento da Mensalidade .....	8
Artigo 16º - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades .....	9
Artigo 17º - Atividades/ Serviços Prestados.....	11
Artigo 18º - Passeios ou Deslocações.....	11
Artigo 19º - Quadro de Pessoal .....	12
Artigo 20º - Direção Técnica .....	12
<b>CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES</b> .....	12
Artigo 21º - Direitos dos Clientes .....	12
Artigo 22º - Deveres dos Clientes.....	13
Artigo 23º - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento.....	13
Artigo 24º - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento .....	13
Artigo 25º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente .....	13
Artigo 26º - Contrato .....	13
Artigo 27º - Cessaçao da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.....	14
Artigo 28º - Livro de Reclamações.....	14
<b>CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	14
Artigo 29º - Disposições Finais .....	14
Artigo 31º - Entrada em vigor.....	14

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário do CAST, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Santarém em 30/08/93, pertencente ao Centro de Assistência social de Tomar.

### Artigo 2º - Legislação Aplicável

Este Equipamento rege-se pelo estipulado na Portaria de Regulamentação do Trabalho aplicável às IPSS; no Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº 99/2011, de 28 de setembro (Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas); no Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio (Define o Regime Jurídico da Cooperação com a segurança social), pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro (Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social); Circular n.º 4 do MTSS (Orientação Técnica), de 16/12/2014.

### Artigo 3º - Objetivos do Regulamento

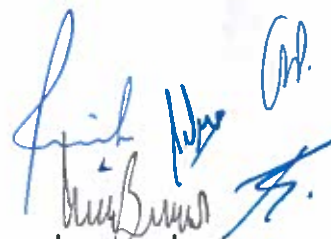
O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das Normas de funcionamento do Centro de Dia
- c) Promover a participação ativa dos clientes, familiares ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

### Artigo 4º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- a) O Serviço de Apoio Domiciliário do CAST assegura a prestação dos seguintes serviços:

**Serviço Base:**



- a) Entrega de refeições, entre as 12h00 e as 13h00, inclui o pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
- b) Acompanhamento ao exterior (dentro do concelho de Tomar), para consultas médicas ou realização de exames clínicos. Fora do concelho de Tomar, as deslocações são cobradas de acordo com tabela própria, afixada na Instituição.
- c) Este serviço deve ser solicitado com uma antecedência mínima de 5 dias úteis;
- d) Atividades socioculturais, planeadas especificamente para esta Resposta Social e de acordo com o plano individual de cada cliente;
- e) Pequenas reparações ao domicílio, tais como mudança de uma lâmpada ou conserto de uma torneira. A aquisição e pagamento de material para o efeito deve ser da responsabilidade do Cliente ou familiar.

**Serviços Complementares (mediante pagamento extra):**

- a) Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem, que poderá constar de banho semanal e ou de higiene diária, ambos efectuados no período da manhã.
- b) Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem assegurados duas vezes por dia, que poderá constar de banho semanal e ou de higiene diária ambos efetuados no período da manhã e da tarde.
- c) Tratamento de Roupa, sendo a recolha da mesma efetuada semanal ou quinzenalmente.
- d) Limpeza Domiciliária, que poderá ser semanal ou quinzenal e será efetuada entre as 15h00 e as 17h00. São efetuadas apenas limpezas de manutenção e nos espaços de maior utilização;
- f) Acompanhamento periódico a serviços, como repartições públicas, bancos ou outros existentes na comunidade.
- g) O cliente deve estar sempre presente no momento da prestação dos serviços. Caso este esteja dependente, deve ser assegurada a presença de um seu representante;
- h) Com exceção do Tratamento de roupas, os produtos necessários para a prestação dos serviços são da responsabilidade do Cliente;

**CAPÍTULO II - ADMISSÃO DOS CLIENTES**



### Artigo 5º - Condições de Admissão

1. Constituem condições de admissão:
  - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
  - b) Estar inscrito para admissão;
  - c) Não sofrer de doença mental ou infecto-contagiosa, que prejudique o regular funcionamento do serviço.
  - d) Residir no Concelho de Tomar, prioritariamente nas freguesias Urbana de Tomar, ou aí ter familiares.
2. É condição indispensável que a admissão seja da vontade do candidato à admissão.

### Artigo 6º - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte e Cartão de Beneficiário da Segurança Social (quando necessário, o seu representante legal deve entregar os mesmos documentos).
  - b) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença.
  - c) Relatório clínico do médico assistente.
  - d) Declaração médica a atestar que não é portador de doença infetocontagiosa.
  - e) Prova dos rendimentos auferidos no ano da admissão na resposta social (quando necessário, o agregado familiar do cliente deve também fazer prova dos seus rendimentos).
  - f) Documentos que comprovem o valor despendido com medicamentos, por motivo de doença crónica, no ano civil anterior.



2. O período de candidaturas e atualização das inscrições decorre ao longo do ano civil com o seguinte horário de atendimento:
  - a) 2<sup>as</sup> feiras, das 9h30 às 12h30 e das 14h às 17h;
  - b) 4<sup>as</sup> feiras, das 9h30 às 12h30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no ponto 1. deverão ser entregues a(o) Diretor(a) Técnico(a) do SAD.

#### **Artigo 7º - Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Autonomia/ Idade.
2. Emergência Social
3. Ligação à Instituição:
4. Residência na freguesia Urbana de Tomar e limítrofes.
5. Data de Inscrição na Resposta Social.

#### **Artigo 8º - Lista de Espera**

1. Quando não for possível proceder à admissão de todos os candidatos inscritos, será constituída uma lista de espera, ordenada de acordo com os critérios referidos no art.º 7º.
2. A Lista de espera encontra-se afixada em local visível e disponível para consulta, no Lar de São José.

#### **Artigo 9º - Admissão**

1. O Diretor(a) Técnico(a) do SAD, após receber as candidaturas, elabora um relatório de análise, hierarquização e aprovação dos candidatos, que será enviado à Direção para aprovação.
2. A decisão da Direção será comunicada ao cliente no prazo de 3 dias, devendo a admissão ocorrer num período e 5 dias após a comunicação.
3. Caso a admissão seja recusada (sem justificação válida), mas o candidato queira permanecer em lista de espera, são retirados 15 pontos à candidatura, pelo período de um ano.



4. Após duas recusas consecutivas (sem justificação válida), o candidato será excluído da lista de espera.
5. No ato de admissão são devidos os pagamentos referentes ao mês em curso, considerando para o efeito a data de assinatura do contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 10º - Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento e integração dos novos clientes é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta, que indicará o modo de funcionamento dos diversos serviços, horários das actividades e outros aspectos do interesse dos mesmos.

#### **Artigo 11º - Processo Individual do Cliente**

Para melhor conhecimento físico, psicológico e social do cliente e acompanhamento da sua evolução na Instituição, o técnico do Estabelecimento organizará um processo individual e confidencial que contenha:

- a) Os antecedentes individuais, familiares, sociais e financeiros do cliente;
- b) O registo da dinâmica do comportamento e das relações do cliente na Instituição, com a família e com os diversos grupos da comunidade;
- c) As necessidades específicas manifestadas pelo cliente.

### **CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO**

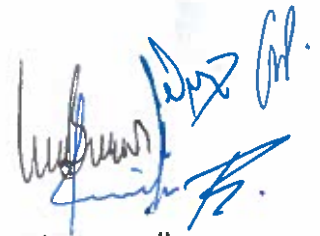
#### **Artigo 12º - Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro de Assistência Social de Tomar desenvolve-se na residência do cliente, a partir de um Estabelecimento de suporte, nomeadamente o Lar de S. José.

#### **Artigo 13º - Normas de Funcionamento**

1. O (a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta, deve elaborar, em colaboração com o cliente e seus familiares, mediante as necessidades expressas por estes e após avaliação de cada situação e os serviços contratualizados, um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e materiais.





2. O plano de deslocações deve ser elaborado de forma a ter em conta a melhor sequência, poupando esforços e tempo, sem prejuízo do atendimento prioritário dos casos mais urgentes.
3. Por regra, na prestação dos serviços ~~será necessário~~ deslocam-se ao domicílio do utente duas Ajudantes de Ação Direta, de modo a facilitar a prestação dos cuidados e a rentabilizar a atuação do pessoal.
4. Em situações excecionais em que o cliente necessite de apoio na toma medicamentosa, esse apoio poderá ser prestado mediante apresentação de prescrição médica e termo de responsabilidade;
5. No domicílio do utilizador deve haver um registo dos nomes e contactos de pessoas e entidades a quem recorrer, em caso de emergência.
6. A Ementa diária poderá ser fornecida mensalmente aos clientes que manifestem esse interesse. As dietas confeccionadas atendem às necessidades dos clientes, nomeadamente, doentes hipertensos, obesos, diabéticos, em programa de hemodiálise ou com manifestações de disfagia. Existem ainda situações em que são elaboradas dietas individualizadas.
7. O tratamento de roupas, quando contratualizado, será realizado na Instituição de enquadramento e posteriormente entregue no domicílio do utilizador, depois de conferida e registada, pelo pessoal prestador de cuidados.
8. Quando contratualizado, sempre que o utilizador não disponha de condições para assegurar a sua higiene pessoal no domicílio, deslocar-se-á ao Estabelecimento de suporte, onde disporá dos cuidados prestados pela Ajudante de Ação Direta, no caso de necessitar deste auxílio.
9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, caso se justifique, mediante disponibilidade e pagamento dos respetivo aluguer ou serviço.



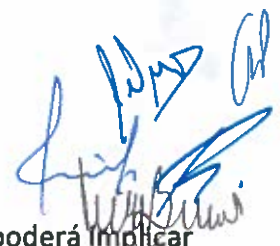
10. Sempre que se revele necessário à prestação do serviço, poderá ser entregue à guarda da Instituição uma chave de acesso ao domicílio do cliente, mediante preenchimento de termo de responsabilidade;
11. O SAD deve constituir um fichero de clientes, onde conste:
  - a) Identificação e residência;
  - b) Identificação, endereço e telefone do familiar ou outrem, a contactar em caso de necessidade;
  - c) Indicação do médico assistente e respetivo contato;
  - d) Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar;
  - e) Identificação dos prestadores de serviços;
  - f) Data de início e fim da prestação dos serviços;
  - g) Cópia do contrato celebrado.
12. Existirá um livro de registo de ocorrências, onde o pessoal anotarà todos os acontecimentos assinaláveis, verificados durante o desempenho das suas tarefas. Esta informação importa à Direção Técnica, bem como à equipa que venha a assegurar o serviço posteriormente.
13. Quando a situação de saúde do utilizador exija a prestação de cuidados de saúde, o plano geral de cuidados será definido em conjunto pelos serviços de saúde e de ação social.
14. O SAD deve informar a pessoa ou a família ou articular com os serviços competentes, quando da avaliação da situação em presença se concluir pela inadequação dos serviços prestados.

#### **Artigo 14º - Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda-feira a Sábado, das 09.00 às 20.00 horas e aos domingos das 09.00 às 13.00 horas.

#### **Artigo 15º - Pagamento da Mensalidade**

1. As participações familiares, bem como as mensalidades dos clientes serão liquidadas até ao dia 10 do mês a que dizem respeito, na Secretaria do Estabelecimento.



2. O não cumprimento desta data, se não for antecipadamente justificado, poderá implicar um agravamento do montante em dívida com Juros de mora.
3. Nas situações de ausência de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição faz uma avaliação das razões apresentadas e caso não seja encontrada qualquer justificação, poderá vir a suspender-se a prestação do serviço até à regularização das mensalidades.

### Artigo 16º - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

#### 1. Comparticipação familiar

A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e de acordo com os serviços requisitados. É determinada em função da percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, distribuída da seguinte forma:

- Serviço Base ..... 40%
- Serviço Base + um serviço ..... 55%
- Serviço Base + dois Serviços ..... 65%
- Serviço Base + Três Serviços ..... 75%

#### 2. Agregado familiar

É considerado agregado familiar do candidato à frequência do Serviço de Apoio Domiciliário, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

#### 3. Rendimentos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até 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).

#### 4. Despesas fixas do agregado familiar

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 prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado;
- e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social.

#### 5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

#### 6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

6.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6.2 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.



6.3 A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 6.1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

6.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

#### 7. Redução da comparticipação familiar

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

#### 8. Revisão da comparticipação familiar

8.1 As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar início do ano civil.

8.2 Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição preceder à revisão da respetiva comparticipação.

#### Artigo 17º - Atividades/ Serviços Prestados

1. É elaborado para cada cliente um Plano Individual que se encontra disponível para consulta e é constituído pelas áreas de intervenção técnica existentes na Instituição, tendo em conta as necessidades específicas dos clientes.
2. Para proporcionar aos clientes um ambiente que promova o seu bem-estar global, será elaborado anualmente um Plano de Atividades de animação/ocupação, adaptado à realidade sociocultural do meio e de acordo com as expectativas dos destinatários. Este Plano terá também em conta as condições psicofisiológicas dos destinatários.

#### Artigo 18º - Passeios ou Deslocações

1. Os passeios a realizar com os clientes constam do Plano de Actividades elaborado anualmente pela Animadora Social e pelo (a) Director (a) Técnico (a), sendo posteriormente submetido à aprovação da Direção da Instituição.
2. A seleção dos participantes nos passeios é feita mediante inscrição prévia, atendendo à preferência dos destinatários.



3. São observados critérios de rotatividade, que assegurem a todos a participação nas actividades desenvolvidas.
4. As actividades realizadas têm em conta as expectativas dos destinatários e as suas condições físicas e psíquicas.

#### **Artigo 19º - Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a assegurar a eficácia dos Serviços, tendo em conta os indicadores definidos pela Segurança Social e legislação de enquadramento.
2. Para a seleção e recrutamento do pessoal, o CAST poderá solicitar a colaboração dos Serviços da Segurança Social ou outros Serviços especializados.
3. As admissões do pessoal são da responsabilidade da Direção.
4. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo o número de recursos humanos e o respetivo conteúdo funcional.
5. As funções do pessoal serão as previstas no respetivo manual de funções da Instituição.

#### **Artigo 20º - Direção Técnica**

A direção técnica deste Estabelecimento compete a um técnico com formação superior na área das ciências sociais e humanas, conforme estipulado na Contratação Colectiva em vigor. A sua identificação, e horário de atendimento encontra-se afixada em local visível.

### **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 21º - Direitos dos Clientes**

São direitos do cliente:

- a) O respeito pelos seus hábitos e pela sua individualidade e privacidade sempre que sejam compatíveis com as características da Instituição e com a vida em comunidade;
- b) A satisfação das suas necessidades básicas, através da prestação dos cuidados adequados;
- c) A sua harmoniosa integração na Instituição e, através desta, nos diversos serviços e grupos da comunidade.

### Artigo 22º - Deveres dos Clientes

Constituem deveres do cliente:

- a) Respeitar as normas internas, que regulam o funcionamento da Instituição;
- b) Estabelecer com os funcionários e órgãos responsáveis, relações de cordialidade e civildade, que garantam o bom convívio e o respeito mútuo;
- c) Ajudar a preservar nas devidas condições o equipamento disponibilizado pela Instituição.

### Artigo 23º - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

A Entidade Gestora do Estabelecimento tem o direito de:

- a) Ser tratada com urbanidade pelos clientes do Estabelecimento e seus colaboradores.
- b) Ver respeitadas por todos as Normas constantes dos Regulamentos em vigor.
- c) Ser reembolsada, dentro dos prazos previstos, pelos serviços prestados aos clientes do Estabelecimento.

### Artigo 24º - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

A Entidade prestadora do serviço deve assegurar aos clientes serviços de qualidade e fazer cumprir o estipulado no Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

### Artigo 25º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Quando o cliente pretender deixar os serviços, por inadaptação ou outro motivo qualquer, deverá apresentar, aos órgãos responsáveis, com 30 dias de antecedência, um documento assinado por si ou seus familiares, onde declare abdicar do seu lugar na resposta social, sem o que pagará ainda esse mês, ou o seguinte, na totalidade

### Artigo 26º - Contrato

Nos termos da Legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a Direção da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

**Artigo 27º - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Quando o cliente manifestar comportamentos que contrariem o disposto no presente Regulamento ou que alterem o regular funcionamento do serviço, o contrato de prestação de serviços poderá ser objecto de rescisão por iniciativa do prestador.
2. A decisão será comunicada ao cliente e ao familiar responsável com uma antecedência mínima de 15 dias.

**Artigo 28º - Livro de Reclamações**

Nos termos da Legislação em vigor, este Estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Receção.

**CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 29º - Disposições Finais**

1. Nos termos da Legislação em vigor, o CAST informará os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento.
2. Estas alterações serão também comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
3. Os casos omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados pela Direção ou por proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) à mesma, tendo em conta a Legislação em vigor sobre a matéria.

**Artigo 31º - Entrada em vigor**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção do CAST, em 28 de julho de 2016.

**A Direção**

