



---

**Regulamento Interno  
Serviço de Apoio Domiciliário  
(SAD)**

**2023**

---

Praça da República nº51 - 2890-210 Samouco  
Tel.:210854401 / 935210545  
[geral@censa.pt](mailto:geral@censa.pt)

## Índice

1. Princípios Gerais.....	3
2. Âmbito de aplicação.....	3
3. Disposições legais.....	3
4. Destinatários .....	3
5. Objetivos .....	3
6. Princípios orientadores .....	3
7. Apoios prestados no Serviço de apoio domiciliário.....	4
8. Processo de Candidatura.....	5
9. Admissão .....	6
10. Comparticipação Familiar/ Mensalidade .....	6
11. Cálculo do rendimento per capita mensal, do agregado familiar .....	9
12. Percentagem aplicadas aos serviços prestados .....	9
13. Montante máximo da comparticipação família .....	10
14. Redução da comparticipação familiar .....	10
15. Revisão da comparticipação familiar.....	10
16. Pagamentos.....	10
17. Metodologia.....	11
18. Início da prestação do serviço .....	12
19. Apoio e Acompanhamento.....	12
20. Livro de registo de ocorrências .....	12
21. Passagem de serviço .....	12
22. Supervisão dos serviços.....	12
23. Guarda de chaves .....	13
24. Cuidados de saúde .....	13
25. Horário e contatos do serviço de apoio domiciliário.....	13
26. Direitos e deveres .....	14
27. Instalações.....	16
28. Sugestões e reclamações .....	16
29. Negligência, abusos e maus tratos .....	17
30. Confidencialidade.....	18
31. Segurança .....	18
32. Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente.....	18
33. Cessação/interrupção da prestação de serviços .....	18
34. Alterações ao presente regulamento .....	19
35. Omissões .....	19
36. Entrada em vigor .....	19

## 1. Princípios Gerais

O presente Regulamento Interno, adiante designado por R.I., tem como objetivo regulamentar o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do CENSA, e tem por base a Missão, Visão e Valores da Associação bem como as aplicações estatutárias e legais aplicáveis

## 2. Âmbito de aplicação

O CENSA - Centro Social de S. Brás do Samouco, doravante designado por CENSA, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal em 01/01/2009 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

## 3. Disposições legais

O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO (doravante designado por SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelas normas abaixo descritas.

- a) Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Anexo à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – na sua versão alterada e republicada na portaria 218-D/2019 de 15 de julho e
- c) Protocolo de Cooperação em vigor
- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- e) Legislação complementar publicada e/ou a publicar
- f) Outras normas internas da instituição

## 4. Destinatários

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.):

- a) Pessoas de 65 anos ou mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

## 5. Objetivos

- a) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas, de modo a retardar ou evitar a institucionalização;
- b) Proporcionar condições dignas de existência, de segurança e de justiça social, independentemente da situação económica ou qualquer outra circunstância;
- c) Garantir o acesso aos serviços prestados, no sentido de promover o bem-estar físico, mental e social;
- d) Promover a autonomia e desenvolvimento pessoal e prevenindo e minimizando situações de dependência;
- e) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento de autoestima;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
- i) Suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

## 6. Princípios orientadores

- a) Respeito pelas diferenças de género, religiosas, socioeconómicas, sexuais, culturais ou outras dos clientes e das suas famílias/cuidadores;
- b) do respeito pela privacidade, confidencialidade, dignidade, individualidade, conforto,

- autonomia, participação, igualdade de oportunidades e não discriminação;
- c) Respeito pelos interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expectativas de cada um;
  - d) Envolvimento dos clientes no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;
  - e) Garantia de um ambiente estável e seguro para um maior bem-estar dos clientes;
  - f) Garantia de profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações estabelecidas entre clientes e colaboradores;

## 7. Apoios prestados no Serviço de apoio domiciliário

O Apoio domiciliário é composto por vários serviços que o cliente escolhe consoante as suas necessidades (para ser passível de ter o serviço participado pela Segurança Social deve, no mínimo usufruir de 2 serviços).

### 7.1 Serviço de Higiene Pessoal

- a) Este serviço consiste na prestação de cuidados de higiene e conforto e é proporcionado diariamente em dois períodos do dia: no período da manhã e no período da tarde. A equipa afeta poderá, sob pedido dos responsáveis/clientes, suspender o serviço do período da tarde sempre que este não se justifique. A equipa do Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos desde que sob a supervisão de pessoal de saúde qualificado. Sempre que possível é promovida e desenvolvida a autonomia dos clientes na realização da sua higiene pessoal.
- b) Os produtos de higiene pessoal necessários (champô, sabonete/gel de banho, luvas de banho, creme hidratante) serão facultados sempre pelo cliente e deverão estar disponíveis no seu domicílio para utilização das ajudantes de ação direta.

### 7.2 Serviço de Higiene Habitacional

Consiste na muda das roupas da cama, limpeza da instalação sanitária do cliente onde é dado o banho semanal, arrumação e pequenas limpezas no domicílio, quando utilizado só pelo cliente, e apenas nas zonas essenciais à sua circulação.

### 7.3 Serviço de Alimentação

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e assistência, no fornecimento das seguintes refeições:

- a) Almoço: é constituído por uma refeição principal que inclui sopa (para o almoço e o jantar) prato de peixe ou carne, fruta/doce e pão.
- b) Lanche: entregue aquando da entrega do almoço é composto por pão com queijo, fiambre ou doce e uma peça de fruta ou leite ou sumo.
- c) Jantar: Sopa e fruta
- d) As refeições são distribuídas diariamente num período compreendido entre as 12H00 e as 13H30.
- e) As refeições são distribuídas em caixas colocadas em termos e tem que ser devolvidas no momento da sua distribuição após ser passadas para recipientes do próprio cliente.
- f) As dietas serão asseguradas desde que acompanhadas de prescrição médica e são de cumprimento obrigatório. O não cumprimento da dieta implicará a assinatura de um termo de responsabilidade pelo cliente/responsável que será incluído no processo individual do cliente.

#### 7.4 Tratamento de roupas

- São consideradas para este serviço as roupas de uso diário exclusivo do cliente, roupa de cama e casa de banho.
- Sempre que exista necessidade é trazida para o CENSA a roupa do cliente onde é tratada e devolvida ao mesmo logo que possível.
- Toda a roupa é ma com numeração atribuída a cada cliente.

#### 7.5 Atividades lúdicas ou de socialização adaptadas as necessidades do cliente

- O CENSA convida e transporta os clientes/responsáveis que estiverem interessados em participar em atividades lúdico-culturais programadas com os clientes do Centro de Dia;
- No planeamento das atividades a realizar é tida em conta a segurança e a disponibilidade física e mental dos clientes, o tempo de duração da atividade bem como os equipamentos técnicos necessários para que este possa participar;
- O estado de saúde do cliente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída, bem como de participação nas Atividades.
- Sempre que existam condições são programadas atividades de animação no domicílio do cliente.

#### 7.6 Serviços complementares

Estes serviços serão contratualizados com o cliente de acordo com as suas necessidades, mediante pagamento adicional se necessário.

Os serviços complementares incluem:

- Acompanhamento ao exterior
- Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos;
- Orientação e acompanhamento de pequenas alterações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;
- Pequenas reparações no domicílio;
- Cedência de ajudas técnicas

### 8. Processo de Candidatura

- O CENSA recebe inscrições para o SAD durante todo o ano encontrando-se a ficha disponível na secretaria ou no site institucional.
- A inscrição pode ser solicitada via telefone, email ou presencialmente.
- Só se considera efetiva após receção da Ficha de inscrição devidamente preenchida.
- Para outras informações ou formalizar a inscrição podem, os interessados, solicitar marcação de entrevista com o Diretor Técnico.
- Todas as inscrições são integradas na lista de candidatos.

#### 8.1 Lista de inscrições

- Constarão da lista de candidatos os clientes que, após realização da entrevista com o Diretor Técnico, manifestem o seu desejo de integrar o SAD;
- Sempre que houver uma vaga no SAD, o CENSA contacta por email ou telefonicamente o cliente que tenha obtido pontuação mais alta na avaliação dos critérios de priorização.
- A lista de candidatos é atualizada regularmente.
- O cliente, sempre que deseje, será informado da sua posição na Lista de inscrições;

Critérios	Ponderação	Pontuação
Existência de vaga na rota do domicílio	30	

Coabitante ser já cliente do serviço	35	
Grau de isolamento ou emergência social	30	
Ser sócio do CENSA	5	
TOTAL	100	

## 8.2 Abertura de vaga

- a) Sempre que abra uma vaga, o cliente/representante é contactado para informação dos documentos que deve entregar antes da entrevista de admissão:
- b) Cartão de Cidadão do cliente ou
- c) Cartão de Cidadão do responsável pelo cliente ou
- d) Declaração de IRS ou documento comprovativo, passado pelo serviço de Finanças, que justifique bens e outros rendimentos do cliente e seu agregado familiar (conjunto de pessoas que vivam em economia comum);
- e) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativo das despesas mensais fixas (valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado ou em caso de doença crónica).

## 8.3 Critérios para retirada da lista de inscrições

- 8.3.1 Anulação da inscrição por parte do cliente/responsável;
- 8.3.2 Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- 8.3.3 Em situações de existência de vaga, o cliente/responsável não aceite integrar na resposta

## 9. Admissão

Concluído o processo de candidatura e perante a existência de vaga a DT agenda reunião/entrevista com o cliente/representante para:

- a) Proceder a avaliação diagnóstica com o objetivo de obter mais informação sobre as necessidades e expectativas do cliente/representante
- b) Agendar uma visita domiciliária para conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados casa e as necessidades de adaptação do serviço solicitado.
- c) Após a avaliação conjunta do tipo de serviços necessários e com base nos documentos já Direção, propõem as condições de contratualização do serviço de Apoio Domiciliário.
- d) O cliente/responsável analisa a proposta e caso esteja de acordo com as condições propostas assina uma das duas cópias do contrato de Prestação de serviços. O serviço é iniciado em data acordada pelas partes.

**NOTA:** Se se tratar de um caso muito urgente a Direção pode decidir proceder à admissão condicional do cliente antes de ser entregue toda a documentação devida

## 10. Participação Familiar/ Mensalidade

## 10.1 O que é

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização do serviço de Apoio Domiciliário (SAD) determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar consoante os serviços contratualizados.

## 10.2 Como é calculada

### 10.2.1 Agregado familiar

Para além do candidato ao SAD integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, 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 na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

### 10.2.2 Rendimentos do agregado familiar

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 (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).

### 10.2.3 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.

### 10.2.4 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) e d)

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.

### 10.2.5 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.

#### **10.2.6 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas,**

ou destas resulte um valor inferior 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

#### **10.3 Imóveis destinados a habitação**

O disposto no número 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 do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

#### **10.4 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 número seguinte.

#### **10.5 Sempre que os rendimentos referidos**

no número 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 em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

#### **10.6 Para apuramento do montante do rendimento**

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

#### **10.7 Despesas fixas do agregado familiar**

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

**10.7.1** O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

**10.7.2** Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;

**10.7.3** Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

**10.7.4** Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

#### **10.8 Outras despesas**

Para além das despesas referidas em 9.4 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.



### **10.9 Limite máximo das despesas**

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer 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 à RMMG é considerado o valor real da despesa.

## **11. Cálculo do rendimento per capita mensal, do agregado familiar**

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

$$RC = (RAF/12 - D) / n$$

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

### **11.2 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.

### **11.3 Veracidade das declarações**

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

### **11.4 Falta de entrega de documentos**

A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

### **11.5 A prova das despesas fixas do agregado familiar**

É efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## **12. Percentagem aplicadas aos serviços prestados**

Serviços	Segunda a Sexta	Segunda a Domingo
H1 (Uma higiene pessoal)/dia	20 %	25 %
H2 (Duas higienes pessoais)/dia	25 %	30 %
A1 (Almoço + lanche)	20 %	30 %
A2 (Almoço, lanche e jantar)	30 %	40 %
Tratamento de roupa	10%	10 %
Higiene Habitacional	5 %	-

- a) Consideram-se serviços suplementares, não contemplados na comparticipação familiar, os seguintes serviços:
- Medicamentos;
  - Fraldas;
  - Transporte;
  - Cabeleireiro, barbeiro ou serviços de estética.
- b) Os serviços suplementares serão cobrados por cliente, de acordo com a seguinte tabela que será afixada anualmente.

### 13. Montante máximo da comparticipação família

A comparticipação familiar máxima 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 pela área da Segurança Social.

### 14. Redução da comparticipação familiar

Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos. O desconto será efetuado no mês seguinte

### 15. Revisão da comparticipação familiar

Sempre que se venha a verificar alguma alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento percapita mensal,

- a) As mensalidades serão revistas anualmente de acordo com as alterações ocorridas nos rendimentos dos clientes e do seu agregado familiar;
- b) Só é admitida a interrupção da prestação de serviço de apoio domiciliário em casos de internamento hospitalar do cliente ou férias;

### 16. Pagamentos

No ato da admissão será efetuado o pagamento da primeira mensalidade e nos meses seguintes deverá ser sempre pago até ao dia 10, na secretaria do CENSA em dinheiro ou por multibanco, ou

por transferência bancária para o Banco Montepio Geral

**IBAN PT50 0036 0001 9910 0091 147 16;**

- a) O atraso do pagamento implicará uma penalização de 25% sobre a mensalidade até ao fim do mês. A partir do mês seguinte acrescem mais 10% sobre o valor em dívida.
- b) O não pagamento de 2 (dois) meses consecutivos confere CENSA o direito de rescindir contrato, com base em parecer elaborado pelo Diretor Técnico, e decisão da Direção;
- c) Com base na falta de pagamento, o cliente e/ou responsável deverá promover a desistência do serviço, no prazo máximo de quinze dias, após notificação do cliente ou seu responsável, e efetuar o pagamento do Serviço de Apoio Domiciliário, que se encontre em dívida à data de saída;
- d) Se o cliente entrar ou sair a meio do mês, será cobrado o valor proporcional aos dias de permanência, calculado com base na mensalidade que lhe está atribuída;
- e) Se o prazo estabelecido na alínea d) expirar, sem ter sido apresentado um justo impedimento e sem que os responsáveis tenham promovido a deslocação do cliente, poderá a Direção tomar providências no sentido de o fazer encaminhar para a residência do responsável pelo cliente perante CENSA, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas;
- f) Nos casos referidos nas alíneas e) e g) será também realizada uma informação ao Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do cliente de forma articulada;
- g) Nos casos constantes das alíneas anteriores do presente ponto, poderá a Direção decidir da não aplicação das medidas aí descritas.

## 17. Metodologia

Na sua intervenção a equipa do SAD orientando-se pelos seguintes princípios

### VALORIZAR

As pessoas mais velhas e aqueles que cuidam delas: o envelhecimento determina a perda de gradual de capacidades, **mas não a perda de direitos** ou de **dignidade**. A pessoa é valorizada como um todo e para além da doença e das capacidades que perdeu e por isso a relação com a pessoa idosa vai no sentido de a capacitar.

### INDIVIDUALIZAR

É fundamental que quem cuida do idoso conheça e valorize a sua história de vida da pessoa idosa, as suas competências e necessidades. Só assim é possível considerar as qualidades únicas de cada um e potenciar o seu bem-estar, focando-se nas outras dimensões (para além das doenças) que afetam esse seu bem-estar.

### EMPATIA

A pessoa idosa é capaz de nos comunicar o que sente e o que deseja. Tudo o que diz tem um sentido para ela própria e por isso quem cuida tem de olhar o mundo pela perspetiva da pessoa cuidada (ser capaz de sentir pelo outro)

### RECONHECIMENTO DA CAPACIDADE DE DISFRUTAR A VIDA

Toda a vida humana é baseada em relações e por isso é importante ajudar a pessoa a manter ligação com a comunidade, promover atividade e ocupação propiciando um ambiente social rico que estimule adequadamente as suas capacidades remanescentes e

Ihe permitam disfrutar a vida.

## **18. Início da prestação do serviço**

### **18.1 Acolhimento, Acompanhamento e Processo Individual**

- a) Visitar a casa para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
- b) Auscultação do utente/responsável na definição, do programa individual proposto;
- c) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- d) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- e) Se necessário, inventariar os bens fornecidos pelo utente para a prestação dos serviços;
- f) Abertura do processo individual, em formato digital e físico onde constará toda a informação referente ao cliente.

## **19. Apoio e Acompanhamento**

### **19.1 Plano Individual de Cuidados**

- a) A DT define, se necessário com a colaboração de um elemento da equipa, o Plano Individual de Cuidados (PIC) e reúne com toda a equipa para partilhar;
- b) Toda a informação relevante para o início do apoio;
- c) O plano individual de cuidados definido;
- d) As regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- e) As AADs deslocam-se ao domicílio do cliente as vezes que ficarem definidas no (PIC).

### **19.2 Em reuniões periódicas de equipa**

- a) É analisada a monitorização diária do processo de integração do cliente e são identificadas as manifestações e/ou fatores que possam estar na base de eventual inadaptação do utente do serviço.
- b) São discutidas as Adaptações/alterações necessárias para ultrapassar o mal-estar sentido
- c) Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.
- d) No decorrer do processo e sempre que necessário, são discutidas formas de adaptação dos serviços prestados no decorrer do atendimento à pessoa.
- e) Será dada formação sobre temas necessários ou informação de formações a decorrer no exterior sobre temas interessantes para a prestação de um melhor serviço.

## **20. Livro de registo de ocorrências**

O SAD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## **21. Passagem de serviço**

Na sede do SAD existe um caderno de passagem de informação, por cliente, onde são descritas informações importantes para as outras AADs que vão ao domicílio do mesmo.

## **22. Supervisão dos serviços**

O Serviço de Apoio Domiciliário promove visitas domiciliárias no âmbito da supervisão dos serviços

prestados.

### **23. Guarda de chaves**

- a) Prevê-se a guarda de chaves dos domicílios, a pedido do cliente, para uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao cliente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para ser efetuado o serviço;
- b) Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pelo CENSA;
- c) A chave do domicílio do cliente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao cliente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo Cliente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

### **24 Cuidados de saúde**

#### **24.1 Direitos do cliente**

Direito de usufruir de cuidados de saúde, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica e o previsto no seu Plano de Desenvolvimento Individual.

#### **24.2 Deveres do responsável pelo cliente**

Em caso de emergência, doença ou acidente será responsável pelo acompanhamento do cliente à unidade hospitalar.

#### **24.3 Medicação**

1. A administração de medicação ao cliente obriga à apresentação de cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia, devidamente assinada e datada;
2. Nesta situação é obrigatória a toma da medicação na presença da AAD.

#### **24.4 Em casos de emergência, doença ou acidente**

- a) Em caso de doença ou acidente no decorrer do apoio prestado ao cliente pela equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, o CENSA obriga-se a comunicar o facto ao responsável ou pessoa indicada para o efeito aquando da admissão;
- b) Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento hospitalar que dele advenham, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
- c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/ responsável, o cliente será acompanhado ao serviço de saúde por um trabalhador do CENSA sendo que, assim que possível, será substituído por um familiar/ responsável do cliente;
- e) Na ocorrência de um óbito, ou sua eminência, na presença de um elemento da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, este informará imediatamente o Diretor Técnico e o familiar/responsável que providenciará a presença de um médico para confirmar o óbito ou a transferência do utente para o hospital. A ajudante familiar deve permanecer no domicílio até que tenha vindo alguém responsável pelo andamento do caso.

### **25. Horário e contatos do serviço de apoio domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona 7 dias por semana entre as 8H00 e as 19H00. No entanto, para qualquer assunto fora desse horário, o cliente pode efetuar contato telefónico para a secretaria ou do nº da DT que lhe será dado na altura da entrevista. Os contactos das ajudantes de ação direta e Direção Técnica serão disponibilizados após a assinatura do contrato de prestação de serviços.

## 26. Direitos e deveres

### 26.1 São deveres do Serviço de apoio domiciliário

- a) Prestar os serviços discriminados neste Regulamento e no contrato de prestação de serviços celebrado aquando da admissão;
- b) Garantir a Qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Manter a atualização dos documentos e registos necessários à prestação do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Assegurar a confidencialidade dos dados constantes dos Processos Individuais dos (as) Clientes

### 26.2 Direitos do cliente

O cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costume;
- b) A Inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
- c) As alterações do meio ambiente sem sua prévia autorização prévia;
- d) Um Processo Individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo cliente e/ou significativos, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o cliente;
- e) A consultar do seu processo individual quando solicitados ao DT;
- f) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- g) A sugerir atividades para a programação das mesmas no Serviço de Apoio Domiciliário e participar nelas de acordo com os Planos Individuais estabelecidos;
- h) A ter a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;

### 26.3 Deveres do cliente e/ou seu representante

Todos os clientes/representantes do Serviço de Apoio Domiciliário devem:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade todos os trabalhadores do Serviço de Apoio Domiciliário, colaborando com a equipa do serviço na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazer os custos da prestação mensal, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato previamente celebrado;
- c) Cumprir o presente Regulamento e as normas de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Identificar as roupas com material próprio para o efeito;
- e) Avisar a Instituição de qualquer pretensão de alteração ao Serviço.

### 26.4 Responsável pelo cliente

- a) O cliente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
- b) Designa-se por *responsável pelo cliente* perante o CENSA, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do indivíduo, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o cliente, por razões físicas ou psíquicas, não pode fazê-lo, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento

obrigam.

### **26.5 Direitos do responsável pelo cliente**

O responsável pelo cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a) A informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do cliente, pelo qual é responsável;
- b) A informação específica e a solicitar a consulta do Processo individual do cliente, junto do Diretor Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual delineado para o cliente.

### **26.6 Deveres do responsável pelo cliente**

- a) Responsabilizar-se por cumprir com os deveres do cliente quando este não mostrar capacidade para tal nomeadamente fornecer todas as informações inerentes ao cálculo da comparticipação familiar e proceder ao seu pagamento e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado;
- b) Informar-se acerca do estado de saúde do cliente;
- c) Respeitar as regras de funcionamento e horários do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Em caso de emergência, doença ou acidente ser responsável pelo acompanhamento do cliente à unidade de saúde.

### **26.7 Direitos da equipa de colaboradores**

- a) Ser respeitado pelos superiores hierárquicos, outros colaboradores, clientes e responsáveis;
- b) Ter o reconhecimento da dignidade da sua função dentro do SAD
- c) Ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
- d) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- f) Apresentar sugestão que considere pertinentes.

### **26.8 Deveres da equipa do SAD**

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, devidamente fardado e identificado, realizando o trabalho com zelo e diligência
- b) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade para com superiores hierárquicos, outros colaboradores, clientes e responsáveis;
- c) Cumprir as orientações do Plano de trabalho semanal e do Plano Individual do cliente, dentro da sua área de competência;
- d) Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento do SAD, bem como a factos ou pormenores relativos aos clientes.

- e) Respeitar e tratar com urbanidade, quer os clientes, quer os restantes colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Dar o apoio e a atenção necessários aos clientes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;
- g) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- h) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes, colaborando na mudança de roupa pessoal e na substituição da fralda, caso o cliente necessite, e arranjo do domicílio, conforme previstos no Plano de Cuidados Individuais do cliente;
- i) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- j) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individuais;
- k) Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- l) Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;
- m) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- n) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- o) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício.
- p) Não utilizar direta e indiretamente quaisquer bens do CENSA em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- q) Zelar pelo cumprimento deste regulamento Interno
- r) Em abono da sua integridade profissional não aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de clientes ou familiares pela execução das suas funções;
- s) Zelar pela boa conservação e limpeza das viaturas de serviço e da loiça utilizada;

## 27. Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações do CENSA e as suas instalações/equipamentos são compostos por:

- Cozinha;
- Económico;
- Despensa;
- Lavandaria;
- Vestiário para colaboradores;
- Instalações sanitárias para uso do pessoal;
- Instalações sanitárias para uso dos clientes;
- Instalação sanitária para banhos;
- Gabinete da Direção Técnica;
- Secretaria;
- Sala de convívio;
- Viaturas para transporte de passageiros, alimentação e roupa

## 28. Sugestões e reclamações



Nos termos da legislação em vigor, o CENSA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que solicitado.

## 29. Negligência, abusos e maus tratos

**As pessoas idosas são particularmente vulneráveis** aos maus-tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fragilidade e dependência. Como prestadores de cuidados, temos de estar preparados para:

- a) Preveni-los,
- b) Evitá-los;
- c) Saber identificar sinais e sintomas, de forma a detetá-los em tempo útil;
- d) Agir para lhes pôr termo e responsabilizar os seus autores;
- e) Tudo fazer para a recuperação da vítima mediante a superação dos efeitos.

### 29.1 Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos

As situações de maus-tratos devem obrigatoriamente ser comunicados superiormente por quem tomar conhecimento da situação. **A não comunicação destas situações constitui falta muito grave.**

### 29.2 Dos trabalhadores em relação aos clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte de um trabalhador ao cliente,

- a) É imediatamente promovido o afastamento do trabalhador do ofendido
- b) É instaurado um processo de averiguações
- c) É iniciado um procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo da gravidade do ocorrido, nos termos da Legislação vigente.
- d) No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.
- e) Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica.
- f) Os familiares/responsáveis dos clientes serão informados dos acontecimentos, e das diligências efetuadas.

### 29.3 Do cliente para o colaborador

- a) Sempre que um idoso maltrata as AADs a DT deve explicar-lhe que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia.
- b) A DT deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, informar a família do acontecimento e com ela analisar as causas que levaram a esta situação e soluções para evitar a sua repetição.

**NOTA:** Ressalva-se, que muitas situações podem dever-se a perturbações mentais do cliente e incompreensão dos atos praticados. Nestas situações, deve-se solicitar ajuda à equipa de saúde.

### 29.4 Insucesso das diligências tomadas

Se apesar das diligências tomadas o cliente reiterar esse comportamento, no limite poderá ser necessário encaminhá-lo para outro tipo de resposta social.

### 29.5 De familiares para clientes

Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente:

- c) as características da família;
- d) o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
- e) a qualidade do afeto;

- f) o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
- g) o possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
- h) a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

**Nota:** Em situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos para com os clientes, detetadas pelas AADs devem estas comunicar imediatamente ao Diretor Técnico que, depois de auscultada a pessoa e a sua capacidade de defesa, e as partes envolvidas, agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima com vista a superar a situação;

### **29.6 Sempre que a situação o justifique**

serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

## **30. Confidencialidade**

- a) Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada ao CENSA será de carácter confidencial e apenas utilizado pelos intervenientes diretos no processo de apoio ao cliente
- b) As informações acerca da permanência e estado de saúde do cliente serão sempre transmitidas ao seu responsável ou terceiros, expressamente autorizadas por este.
- c) Todos os trabalhadores do SAD tem um contrato de confidencialidade com o CENSA
- d) Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual o CENSA se rege para diligenciar no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

## **31. Segurança**

Todos os equipamentos, produtos e acessórios passíveis de perigo no domicílio do Cliente são da inteira responsabilidade dos Clientes/Responsáveis.

## **32. Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente**

O cliente/responsável deve comunicar, em impresso próprio, a desistência aos serviços administrativos do CENSA, com a antecedência de 10 dias úteis, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do cliente, caso este prazo não seja cumprido, será faturado o mês seguinte.

## **33. Cessaçãointerrupção da prestação de serviços**

### **33.1 Cessaçãoda prestação de serviços por iniciativa do prestador**

A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente é admitida quando se encontra em situação de doença, férias, e acompanhamento de familiares no seu domicílio. O prazo para a interrupção da prestação de serviços deve ser dado a conhecer à Direção Técnica antecipadamente, com o mínimo de dois dias úteis.

As faltas de comparência no domicílio não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga e cessação do contrato de prestação de serviços.

### **33.2 Cessaçãoda prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

- a) Mudança de residência;
- b) No caso da resposta social não se adequar às necessidades do cliente.
- c) O serviço de apoio domiciliário não ter capacidade de resposta para as expectativas do cliente.
- d) Motivos económicos;

Os clientes deverão dar conhecimento da sua decisão com uma **antecedência de trinta dias**

#### **34. Alterações ao presente regulamento**

- i. Este regulamento é revisto sempre que tal se justifique
- ii. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações
- iii. Estas alterações podem concretizar-se com anexos ao mesmo;

#### **35. Omissões**

Aos casos omissos ao presente Regulamento será aplicada a Legislação vigente e/ou serão analisados e decididos em reunião de Direção do CENSA.

#### **36. Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 31 de Outubro de 2023