



Capítulo I Disposições Gerais

Norma 1ª

Natureza

O “Bem – Estar”, Associação de Solidariedade Social de Gondar, pessoa colectiva nº 504759280, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada a 10 de Abril de 2000, com sede na Rua dos Tabulados, nº 60, freguesia de Gondar, concelho de Amarante, distrito do Porto. Tem como missão primordial a promoção da qualidade de vida dos seus associados, colaboradores e utentes e de todas as pessoas que de qualquer forma participem na prossecução dos seus fins ou deles sejam beneficiárias, tendo sempre como lema a prestação de serviços inovadores e de excelência, numa lógica de proximidade com todos os envolvidos, com vista à obtenção do reconhecimento geral pelas boas práticas de solidariedade e pela qualidade dos serviços prestados.

Norma 2ª

Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 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 actividades da vida diária.

Norma 3ª

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pela seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de solidariedade social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª

Objectivos da resposta social: Serviço de Apoio Domiciliário

1.Os objectivos gerais do SAD são:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;



- e) Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- f) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

Norma 5ª

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência;
2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

Capítulo II

Admissão e Candidatura dos utentes

Norma 6ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão:
 - a) Expressa vontade do cliente na admissão;
 - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, ressalva-se o caso de pessoas adultas de idade inferior a 65 anos em situação de exceção devidamente justificada;
 - c) Concordar com as normas da resposta social.

Norma 7ª

Critérios de Priorização

1. A admissão faz-se respeitando os seguintes critérios priorização:
 - a) Situação económico-financeira precária.
 - b) Ausência de Retaguarda familiar;
 - c) Risco de Isolamento Social;
 - d) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
 - e) Abandono por parte da família;
 - f) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - g) Ter um familiar a frequentar a resposta social.

Norma 8ª

Processo de Admissão

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, nos moldes previstos na lei 32/2017 de 01 de junho:



- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do próprio e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário.

**Norma 9º
Admissão**

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo(a) responsável Técnico(a) do Serviço de Apoio domiciliário, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. A decisão da admissão é da competência do Diretor(a) Técnico (a) e da Direção, após visita domiciliária e parecer do(a) Técnico(a);
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 10 dias;
4. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção. Não havendo vaga, no imediato, fica a inscrição do idoso realizada em dossier próprio;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e do(a) Diretor(a) Técnico(a), tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No acto da admissão os utentes deverão identificar as pessoas a contactar em caso de necessidade.

**Norma 10º
Programa de Acolhimento Inicial**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores 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.

**Norma 11ª
Processo Individual do Utente**



1. O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Identificação e contato do Utente;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contato do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registos de períodos de ausência do domicílio, bem como, de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- K) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do Utente, é arquivado na Instituição, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços sociais, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;

4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Capítulo IV Instalações e regras de funcionamento

Norma 12^a Instalações

As instalações do Serviço de Apoio Domiciliário são compostas por:

1. Gabinete de Atendimento e Apoio logístico;
2. Instalações Sanitárias;
3. Cozinha;
4. Lavandaria
5. Secretaria;
6. Sala de espera.

Norma 13^a Horários

O Serviço de Apoio Domiciliário, do Bem-Estar, Associação de Solidariedade Social de Gondar funciona das 7h30 às 15h30 (dias úteis).

Norma 14^a Refeições

1. O horário da distribuição das refeições é realizado entre as 12h e as 13h30.
2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração do almoço e jantar.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos utentes.
4. A ementa semanal é afixada em local próprio e de fácil acesso aos utentes. No SAD a ementa é entregue semanalmente e antecipadamente no domicílio do utente. As ementas são elaboradas



por nutricionista e a confeção das refeições segue as normas em vigor, tendo a instituição implementado o sistema de HACCP – Segurança Alimentar.

**Norma 15^a
Serviços Sociais**

1. O Serviço Social assegurado pelo SAD destina-se a:

- a) Promover a satisfação das necessidades básicas e sociais dos utentes;
- b) Estudar a situação sócio - económica familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
- c) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- e) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial;
- g) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes da Instituição;
- h) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- i) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho.

**Norma 16^a
Passeios ou Deslocações**

- 1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da Instituição, que organiza as atividades, nas quais os utentes da resposta social SAD estão incluídos.
- 2. Em relação aos passeios/visitas ao exterior, quando necessário, será cobrada uma taxa adjacente a este tipo de atividade.
- 3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos funcionários desta instituição.

**Capítulo V
Comparticipação Financeira**

**Norma 17^a
Comparticipações familiares**

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

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cónjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;



- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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;
- 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.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – 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);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

Norma 18ª

Tabela de participações



1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, no máximo de 75%, de acordo com a seguinte tabela:

Serviços	Percentagem
Alimentação	25%
Higiene Pessoal	15%
Higiene Habitacional	10%
Tratamento de roupas	10%
Serviço de animação/socialização	5%
Outros serviços	

2. No mínimo o utente terá de contratualizar 2 serviços;
3. Ao somatório das despesas é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (Rendimento Mínimo Mensal Garantido); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado ao utente com 30 dias de antecedência.

Norma 19ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma 20ª

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das comparticipações familiares mensais deverá ser efetuado no Serviço administrativo, impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização ou juntamente com a mensalidade.
3. O atraso no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até 10 dias de atraso (dia 18) e de 20%, até 20 dias de atraso (dia 28).
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. No caso de existir pretensão de desistência de frequência no Serviço de Apoio Domiciliário, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao(à) Diretor(a) Técnico(a) com um mês de



antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

Capítulo VI Quadro Pessoal

Norma 21^a

Quadro Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 22^a

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta estrutura residencial para pessoas idosas compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico superior.

Capítulo VII Direitos/Deveres

Norma 23^o

Direitos dos Utentes/Família/Responsável pelo utente

1. São direitos dos utentes:
 - a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
 - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal;
 - g.) Apresentar reclamações sobre o serviço ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.

Norma 24^a

Deveres dos Utentes/Família/Responsável pelo utente

1. São deveres dos utentes:
 - a) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
 - b) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
 - c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
 - g) Aceitar e cumprir o presente Regulamento.

Norma 25^a



Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma 26^a

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- f) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

Norma 27^a

Metodologia para gestão e prevenção de situações de negligências, abusos e maus-tratos

Os procedimentos a serem tomados em caso de negligência, abuso e mau-trato do idoso encontram-se delineados num documento elaborado pela instituição.

Norma 28^a

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Utente

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias não interpolados;
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
4. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

Norma 29^a

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o Bem-Estar, Associação de Solidariedade de Gondar é celebrado um contrato, neste caso, referente à resposta social de Apoio Domiciliário desta Instituição;
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao utente ou ao seu representante legal.

Norma 30^a



Cessação da Prestação de Serviços

1. Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços:

- a) Por Morte;
- b) Por desistência: o utente tem de informar a Instituição oito dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;

Norma 31^a

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no serviço administrativo, sempre que desejado.

Capítulo VIII Disposições Finais

Norma 32^a

Alterações ao regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social do Porto, bem como, aos utentes ou responsáveis legais com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor.

Norma 33^a

Casos omissos

Nos casos omissos aplica-se o disposto na lei geral.

Norma 34^a

Entrada em vigor

Este Regulamento, aprovado em reunião de Direção, do Bem-Estar, Associação de Solidariedade Social de Gondar, entra em vigor a partir da presente data.

Gondar, ____ de _____ de _____,

O Presidente da Direção

Prof. António Bastos Teixeira