



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **Serviço de Apoio Domiciliário**





## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO I Disposições Gerais

#### NORMA I Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Pedorido (ARPIP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Germunde, Pedorido, com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Aveiro, em 14/12/2006, para a resposta de **Serviço de Apoio Domiciliário**, adiante designado abreviadamente por **SAD**.

#### NORMA II Legislação Aplicável

O funcionamento desta resposta social rege-se pelo estipulado na legislação geral aplicável às IPSS e na legislação específica aplicável ao SAD, nomeadamente:

- a) Lei n.º 76/2015, de 28 de julho (*procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*);
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro (*aprova os Estatutos das IPSS*);
- c) 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 provadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional*);
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro (*Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário*);
- e) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho (*Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário*);
- f) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/219, de 15 de julho (*regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social*);
- g) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro (*define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social...*);
- h) Protocolo de Cooperação assinado entre o MTSS e os representantes das IPSS's;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- j) Legislação específica publicada e/ou a publicar;
- k) No seu funcionamento serão ainda tidos em consideração o Manual de Gestão da Qualidade, para a resposta social SAD, editado pelo ISS.IP;
- l) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (*transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio*);
- m) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (*estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral*);

- n) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (*assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, doravante designado abreviadamente por Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD)*);
- o) Constituição da República Portuguesa (*A CRP consagra direitos e deveres essenciais que devem ser respeitados e garantidos na sua atuação, nomeadamente, nas relações com os utentes, famílias, trabalhadores e outras entidades. A título de exemplo: Princípio da Dignidade da pessoa Humana; princípio da Igualdade; Direito à segurança Social; Direito à Saúde; Proteção da Família; Direitos dos Idosos e Direitos das Pessoas com Deficiência*).

### **NORMA III**

#### **Definição da Resposta Social**

Resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situações de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

### **NORMA IV**

#### **Objetivos**

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### **NORMA V**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

- 1 - Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
- 2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
- 3 - O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - f) Serviço de teleassistência.
- 4 - O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - b) Apoio psicossocial;
  - c) Confeção de alimentos no domicílio;
  - d) Transporte;
  - e) Cuidados de imagem;
  - f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - g) Realização de atividades ocupacionais.
- 5 - Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

### CAPÍTULO II NORMA VI Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Instituição:

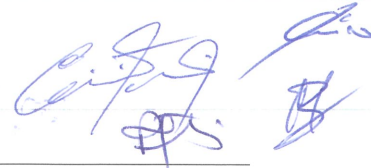
- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, de ambos os sexos;
- b) Poderão ser admitidas pessoas que não preenchem estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento, justifique o apoio deste serviço;
- c) A admissão é precedida por um processo de candidatura que implica uma visita domiciliária pela Diretora Técnica.

### NORMA VII Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
  - a) Os dados necessários que constam do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Identificação do n.º de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Identificação do n.º Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Identificação do n.º de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - g) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
  - h) Outra documentação.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



2. O período de candidatura decorre no seguinte período: durante todo o ano civil.
  - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09h30 às 17h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica Superior de Serviço Social no seu gabinete na sede da Instituição.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### NORMA VIII Critérios de Admissão

1. Critérios de admissão e ponderação:

Fatores de Ponderação	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
<b>EMERGÊNCIA SOCIAL</b>		
8	Idoso(a) em situação de emergência social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
7	Idoso(a) em situação de risco de isolamento social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
<b>CARATERIZAÇÃO SOCIO-ECONÓMICA</b>		
9	Idoso (a) em situação social e economicamente mais desfavorecidas; *RPC (rendimento per capita)	RPC 2x SMN = 0 pontos RPC ≥ SMN = 0,30 pontos RPC < SMN = 0,50 pontos RPC < metade do SMN = 1 pontos
6	Idoso(a) sem retaguarda familiar	não = 0 pontos sim = 1 ponto
5	Funcionalidade Familiar	funcional = 0 pontos disfuncional leve = 0,50 ponto disfuncional severa = 1 ponto
4	Condições Habitacionais	Boas = 0 pontos Razoáveis = 0,5 ponto Más = 1 ponto
<b>DEPENDÊNCIA</b>		
3	Grau de Dependência	Independente = 0 pontos Leve = 0,10 pontos Moderada = 0,20 pontos Grave = 0,50 pontos Total = 1 ponto
<b>OUTROS</b>		
2	Idoso(a) que resida na freguesia	não = 0 pontos sim = 1 ponto
1	Apoio Recebido pela Rede Informal	Sempre = 0 pontos Frequentemente = 0,10 pontos Algumas Vezes = 0,20 pontos Raramente = 0,50 pontos Nenhum = 1 ponto

### NORMA IX Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

## **REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

2. A Instituição poderá optar por não viabilizar a admissão caso não reúna as condições necessárias para a adequada prestação de serviços;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: comparticipação mensal referente ao mês corrente ou o pagamento correspondente ao período e/ou n.º de dias do mês que integrar a resposta social.

### **NORMA X Listas de Espera**

1. Quando não exista vaga para admissão e os clientes satisfaçam as condições de admissibilidade são inscritos na Lista de Espera;
2. A inscrição do cliente na lista respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão;
3. A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta.
4. Quando o candidato ou a família informa sobre novos fatos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato.
5. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação de requisitos.
6. Em situação de empate será utilizado como critério de desempate a antiguidade da data de inscrição.

### **NORMA XI Acolhimento dos Novos Clientes**

É elaborado um programa de acolhimento inicial tendo em conta:

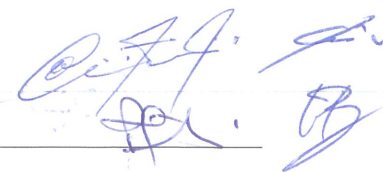
1. O acolhimento será efetuado pelo colaborador de referência, ou seja, a Diretora Técnica;
2. O relacionamento com os outros clientes e com os colaboradores;
3. A adaptação ao Espaço;
4. Adequação dos Serviços Prestados.

### **NORMA XII Processo Individual do Cliente**

1 - É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- 2 - O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

### CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO NORMA XIII Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações do Lar de Santa Barbara em Rua da Abe-lhoa n.º 150 – Pedorido 4550-515 União de Freguesias Raiva, Pedorido e Paraíso.
2. As instalações são comuns às respostas sociais Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Convívio existindo as seguintes áreas: de acesso, da direção e dos serviços técnicos, de serviços e de instalação para o pessoal.

### NORMA XIV Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias incluindo feriados e fins-de-semana das 08h00 às 20h00.
2. Os serviços administrativos funcionam das 9h00 – 17h00 de segunda a sexta-feira.

### NORMA XV Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 8 do mês em curso, por transferência bancária.
2. Será emitido ao cliente ou ao familiar responsável pelo pagamento/representante legal um recibo com os valores discriminados da participação mensal.

### NORMA XVI Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RPC = \frac{RAF}{12 - D}$$

n

Sendo que:



RPC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento anual ou anualizado do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

### **3. Composição do Agregado Familiar**

Considera-se como agregado familiar apenas o próprio utente.

3.1. – Não são considerados para o efeito do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período.

### **4. Rendimento do Agregado Familiar**

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

- Trabalho dependente;
- 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);
- Pensões (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);
- Prestações sociais;
- Prediais;
- Capitais;
- Outras fontes de rendimentos

### **5. Despesas Fixas do Agregado Familiar**

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 - Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 - 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.

### **6. Prova dos Rendimentos e Despesas**

6.1. São prova de rendimentos a Declaração de IRS, Nota de Liquidação e Outros Documentos comprovativos da real situação do agregado (ex: recibos de remunerações, documento comprovativo do Centro Nacional de Pensões).

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

*Assinatura*  
*Assinatura*  
*Assinatura*

**6.2.** As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

### **7 - Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

7.1 - 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.

7.1.1 - 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.

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

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

### **8 - Montante máximo da comparticipação familiar**

8.1 - 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.

8.2 - O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8.2.1 - Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

A comparticipação familiar pela utilização dos serviços de SAD é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar entre os 30% e 70%;

Número Serviços	Dias úteis	Dias uteis + Feriados e Fins-de-semana
2	30% (percentagem mínima aplicável)	35%
3	40%	45%
4	45%	50%
5	55%	60%
6	65%	70%

**8.3.** A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

### **9 - Redução da comparticipação familiar**

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

### **10 - Revisão da comparticipação familiar**

10.1 - As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

10.2 - Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

### NORMA XVII Refeições

1. As refeições decorrem dentro dos seguintes horários:

Pequeno-almoço das 08h30 às 10h00;

Almoço das 12h00 às 13h00;

Lanche das 15h30 às 16h30;

Jantar das 19h00 às 20h00.

2. O cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo, em situações especiais atendíveis pela Diretora.
3. A alimentação especial é prevista na ementa segundo aconselhamento do clínico ou da nutricionista.

### NORMA XVIII Atividades/Serviços Prestados

Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

#### 1. Higiene Pessoal e cuidados de imagem:

- a) Estão definidos para cada cliente de acordo com o Plano de Cuidados;
- b) Os cuidados são realizados em função do definido consoante as necessidades especiais ou cuidados específicos.

#### 2. Cuidados de saúde:

- a) Os cuidados estão definidos para cada cliente de acordo com o Plano de Cuidados;
- b) Quando não for possível a prestação de serviços por parte da instituição, devido a indisponibilidade de recursos humanos ou técnicos, esta deve articular com o Centro de Saúde local para que este dê a resposta necessária ao cliente;
- c) Está definido o responsável pela supervisão dos cuidados de cada cliente;

#### 3. Apoio psicossocial:

- a) Fazem parte do Apoio Psicossocial ao cliente as seguintes atividades: avaliação e intervenção psicológica, acompanhamento social, apoio informativo e formativo, apoio nos cuidados Post-Mortem;
- b) Quando especificado no Plano de Cuidados é assegurado o apoio psicológico e social ao cliente e pessoa(s) próxima(s);
- c) A prestação de apoio é articulada entre os técnicos e os restantes elementos da Resposta Social;
- d) Assegura-se a gestão de parcerias institucionais e das redes de suporte formais e informais no domínio do apoio psicossocial;

#### 4. Tratamento de roupas:

- a) A roupa deve ser devidamente identificada pelo cliente ou seu representante legal antes do início do serviço;
- b) A recolha da roupa é realizada pelas Ajudantes de Ação Direta o que implica o acompanhamento por parte do cliente ou seu representante legal;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- c) O tratamento de roupa é executado na lavandaria do Lar de Santa Barbara pelas Colaboradoras do SAD ou em serviço de lavandaria exterior;
- d) O período desde a recolha à entrega da roupa ao cliente será no máximo de 5 dias úteis;
- e) A entrega da roupa é realizada pelas Ajudantes de Ação Direta o que implica o acompanhamento por parte do cliente ou seu representante legal;

### 5. Higiene Habitacional:

- a) São prestados serviços de limpeza que incluem mudança de roupa da cama, das instalações sanitárias, e dos locais utilizados pelo cliente (quarto, cozinha, local de permanência durante o dia);
- b) A periodicidade dos serviços é definida em Plano de Cuidados;
- c) Os produtos de higiene utilizados devem ser adquiridos pelo cliente ou seu responsável legal;
- d) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente;
- e) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

### 6. Reparações no Domicílio:

- a) Sempre que necessário este tipo de serviço o cliente deve requerer os serviços junto das Ajudantes de Ação Direta, as quais devem solicitar à Diretora Técnica da Resposta a agilização de meios para a realização;
- b) Sempre que os colaboradores de SAD considerarem pertinente pequenas intervenções no domicílio que permitam maior segurança e conforto do cliente devem solicitar a Diretora Técnica uma visita domiciliária. Posteriormente é feita articulação com o cliente ou responsável legal no sentido de definirem o plano de intervenção;
- c) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

### 7. Acompanhamento ao exterior:

- a) O acompanhamento do cliente ao exterior é assegurado conforme o estabelecido no Plano de Cuidados;
- b) Quando for disponibilizado ao cliente transporte para as deslocações este encontra-se de acordo com a legislação em vigor estando asseguradas as normas de higiene e segurança;
- c) São respeitadas as regras de acompanhamento e condições em que o cliente se pode deslocar ao exterior;
- d) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores assim como avaliação dos mesmos.

### 8. Apoio na aquisição de bens e serviços:

- a) O âmbito de intervenção dos colaboradores na aquisição de bens e serviços está definido conforme o estabelecido no Plano de Cuidados;
- b) São registadas todas as transações financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente sendo solicitados comprovativos das aquisições de bens e serviços;
- c) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos colaboradores.

### 9. Atividades socioculturais:

- a) Anualmente é elaborado um Plano de Atividades Socioculturais a realizar com os clientes;
- b) O Plano de Atividades Socioculturais é desdobrado em planos de atividades por cada cliente ou grupo de clientes, nas seguintes áreas: formação/informação, lúdico-recreativas, culturais, desportivas, espiritual e/ou religiosas, quotidianas, sociais e outras;
- c) O Plano de Atividades é elaborado considerando a avaliação das necessidades e expectativas do

cliente;

- d) Para cada atividade sociocultural tipo são definidos objetivos, ações, metodologia, com respetivo local de realização, data prevista e responsáveis;
- e) A Resposta Social assegura-se que estão reunidas todas as condições de segurança para a prática de determinadas atividades;
- f) Existem responsáveis pela elaboração, alteração, monitorização e avaliação do plano de atividades socioculturais;

#### **10. Passeios ou Deslocações**

- 1. Estão previstos no Plano Anual de Atividades deste serviço alguns passeios a serem realizados com os idosos. A realização desses passeios obedece às seguintes regras:
  - a) São comunicados aos clientes e/ou ao seu representante legal com pelo menos uma semana de antecedência relativamente à data prevista para a realização do mesmo e ao modo como o mesmo decorrerá;
  - b) Caso não seja possível à Instituição suportar os gastos com transporte ou outros, será solicitado aos clientes que contribuam monetariamente para o efeito.
  - c) Nos passeios / deslocações, os idosos estarão acompanhados pela Animadora e pelas Ajudantes de Ação Direta.

### **NORMA XIX Quadro de Pessoal**

- 1. O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **2.1. Técnica Superior de Serviço Social:**

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b) Estudar e Propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro);
- e) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade.
- f) a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- g) Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições a nível do concelho;
- h) Fomentar a participação dos idosos na vida diária da instituição.

#### **2.3 Animador(a) Social:**

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da resposta social;
- b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.



#### **2.4. Administrativa:**

- a) Executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente, dactilografia e arquivo;
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes, quando necessário;
- c) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- d) Colaborar no controle de assiduidade e pontualidade do pessoal;
- e) Apoiar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.

#### **2.5. Ajudante-Familiar/Ajudante de Ação Direta** (trabalha diretamente com idosos, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar:

- a) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização do equipamento/serviços;
- b) Proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora dos serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres;
- c) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- d) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- e) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- f) Apoiar na confeção de refeições e no tratamento de roupas do domicílio;
- g) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- h) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- i) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- j) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- k) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
- l) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- m) Conduzir, quando necessário, a viatura da Instituição.

#### **2.6 Cozinha:**

- a) Preparar e confeccionar o almoço, lanche e jantar;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração de ementas;
- f) Administrar a despensa e requisitar os géneros alimentícios necessários à confeção das refeições.

#### **2.8 Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais:**

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;



- b) Colaborar na higiene dos espaços funcionais do utente;
- c) Colaborar na distribuição de refeições.

#### **2.9 Motorista:**

- a) Conduzir os veículos da Instituição para deslocações de clientes e produtos relacionados com a resposta social;
- b) Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- c) Verificar diariamente os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus.

### **NORMA XX Diretora Técnica**

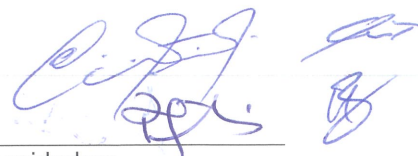
1. A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. As funções de diretor técnico podem ser exercidas a 50% quando o SAD funcione isoladamente e a sua capacidade seja inferior a 60 utentes.
4. Quando o SAD funcione integrado num estabelecimento de apoio social a direção técnica pode ser assegurada pelo diretor técnico desse estabelecimento.

### **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES NORMA XXI**

#### **Direitos dos Cliente, Descendentes e Representante Legal**

1. O respeito pela sua identidade e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Utilização das salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participarem de livre vontade nas atividades realizadas com e para os clientes;
3. A satisfação das necessidades físicas, psíquicas e sociais;
4. Alimentação inserida num programa nutricional elaborado por um nutricionista;
5. Limpeza e asseio dos espaços; apoio nas atividades de vida diária, tratamento de roupas.
6. Participação com opiniões, sugestões e solicitações, que contribuam para o bom funcionamento do SAD e para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem-estar.
7. Confidencialidade relativa a todas as informações fornecidas por si;
8. Respeito pela etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida do cliente
9. Privacidade e dignidade;
10. A inviolabilidade da correspondência sem a prévia autorização do cliente e/ou representante legal;
11. A faculdade de usar o livro de reclamações;
12. Obter informação sobre todas as atividades programadas e sua calendarização;
13. Beneficiar de condições que fomentem o relacionamento com os familiares e/ou amigos, colaboradores e comunidade, segundo os seus interesses;

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



14. Participar em atividades diárias, na medida dos seus desejos, preferências e capacidades;
15. Gozar da liberdade de movimentação interna e externa, compatível com as suas capacidades;
16. Obter a participação dos familiares ou do seu representante legal, sempre que possível e quando desejável para um maior bem-estar e equilíbrio bio - psíquico;
17. Obter apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e no caso de incapacidade;
18. O Direito a ser informado sobre qualquer alteração ao estabelecido em contrato de prestação de serviços e em regulamento interno.

### NORMA XXII

#### Deveres dos Clientes, Descendentes e Representante Legal

Constituem deveres do cliente, descendentes e representante legal, os seguintes:

1. Cumprir o regulamento e normas estabelecidas ou a estabelecer;
2. Liquidar a contribuição mensal e as despesas que lhes sejam imputadas;
3. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
4. Exigir do pessoal apenas funções do âmbito das suas competências profissionais, sem, contudo, prescindir dos serviços a que tem direito;
5. Obedecer às normas de organização e funcionamento da Reposta Social;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos e espaços;
7. O respeito por todas as pessoas que integram a Instituição;
8. Respeitar as indicações médicas e de enfermagem no que concerne à alimentação e medicação, pelo que a administração de alimentos, bebidas e medicamentos deve ser comunicada à Diretora da Reposta Social;
9. Respeitar e tratar com civismo e lealdade os colaboradores e outro cliente da Instituição;
10. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos em uso no SAD e não causar danos às pessoas com quem estabelecem relação;
11. Colaborar, na medida das suas possibilidades na execução de procedimentos que melhorem a convivência e o bom funcionamento do SAD.

### NORMA XXIII

#### Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ser respeitado o seu bom-nome;
2. Serem zeladas as suas instalações e equipamentos;
3. Não admitir candidatos/cliente fora das condições e critérios de admissão previstos em regulamento;
4. Determinar e cobrar a participação familiar pela frequência do SAD;
5. Cobrar através dos Serviços Administrativos outras importâncias destinadas a custear atividades extras autorizadas por escrito pelo Responsável do Cliente;
6. Fazer cumprir os horários e demais regras constantes do presente Regulamento.

### NORMA XXIV

#### Deveres da Instituição

Constituem deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. Proporcionar o acompanhamento adequado;
3. Respeitar a individualidade de cada cliente, garantindo-lhes os seus direitos, mas também exigindo o cumprimento dos seus deveres;
4. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD;
5. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do cliente;
6. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente;
7. Garantir a observação médica do pessoal ao serviço, no mínimo anualmente, obtendo certificado do seu atestado sanitário;
8. Facultar o acesso do pessoal à frequência de ações de formação organizadas pelas entidades acreditadas para o efeito;
9. Facultar aos serviços competentes de fiscalização e inspeção o acesso a todas as dependências do estabelecimento e as informações indispensáveis à avaliação e fiscalização do seu funcionamento;
10. Remeter aos serviços da segurança social:
  - a) O preçário em vigor, os mapas estatísticos e a relação do pessoal existente no estabelecimento;
  - b) As alterações ao regulamento interno até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
  - c) No prazo de 30 dias, informação de qualquer alteração dos elementos constantes de licença de funcionamento, bem como, da interrupção ou cessação dos serviços e atividades prestados por iniciativa da instituição;
  - d) Declaração em como não se verifica qualquer impedimento legal para o exercício de cargo nos órgãos sociais;
  - e) Outra documentação prevista em legislação específica aplicável.
11. As demais obrigações decorrentes do acordo de cooperação celebrado com a segurança social.

### NORMA XXVI Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores, designadamente:

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade por cliente e seus familiares.

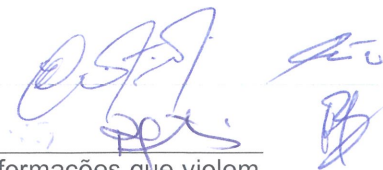
### NORMA XXVII Deveres Gerais dos Colaboradores

Constituem deveres dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, as normas laborais e convencionais em vigor regulamentos e determinações da Direção da Instituição;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
3. Tratar o cliente, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



6. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, comunicando os atos que os lesem sempre que tenham conhecimento dos mesmos;
12. Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
13. A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
14. Comunicar as faltas e deficiências à Diretora Técnica de que tenham conhecimento;
15. Não exercer qualquer influência no cliente ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos;
16. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
17. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

### NORMA XXXII

#### Direitos dos Responsáveis/Familiares

São direitos dos Responsáveis/Familiares, designadamente:

1. Serem informados sobre a integração e evolução do cliente na instituição;
2. Serem ouvidos, sobre os seus medos e receios relacionados com o cliente;
3. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
4. Serem informados sobre qualquer alteração ocorrida no estabelecido em regulamento interno e/ou contrato de prestação de serviços.

### NORMA XXIX

#### Deveres dos Responsáveis/Familiares

São deveres dos Responsáveis/Familiares, designadamente:

1. Tratar com respeito e dignidade os cliente, colaboradores e Direção;
2. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento.

### NORMA XXX

#### Depósito e Guarda dos Bens dos Cliente

1. No ato da admissão do cliente será entregue uma cópia da chave da porta principal do domicílio caso o(a) idoso(a) resida sozinho.

## **REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

2. O SAD não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

### **NORMA XXXI**

#### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. A cessação do contrato pode ocorrer por: caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa de qualquer das partes.
2. Por denúncia, e sempre que possível, a intenção de cessar a frequência da resposta social deve ser comunicada à instituição com o aviso prévio de 30 dias. O pagamento será ajustado proporcionalmente ao período de vigência do contrato, sendo esta cessação admissível nas seguintes situações:
  - Insatisfação do utente;
  - Mudança de resposta social;
  - Inadaptação do utente aos serviços;
  - Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação do apoio;
  - Por morte;
3. A instituição pode cessar a prestação de serviços, com aviso prévio mínimo de 30 dias, nas seguintes situações:
  - a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do utente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efetivas para responder às novas necessidades do utente. Em articulação com a família do utente e/ou com outros serviços da Comunidade tentar-se-á encontrar uma resposta mais adequada;
  - b) Sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
  - c) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
  - d) A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direção da Instituição, sob proposta da direção técnica de SAD, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada com aviso prévio mínimo de 30 dias e acautelando sempre que o utente dispõe de resposta alternativa

### **NORMA XXXII**

#### **Captação de imagens**

Aquando da admissão do cliente o próprio ou o seu representante terá de assinar uma declaração, disponibilizada pela Instituição, informando se autoriza ou não a captação de imagens e sua publicação online e/ou em suporte papel.


### **NORMA XXXIII**

#### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, responsável do cliente e a entidade proprietária do serviço é celebrado, por escrito, um contrato.
2. No contrato constam os principais direitos e deveres dos outorgantes, o tempo de duração do contrato e as condições em que pode haver lugar à cessação dos serviços prestados;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



3. No Contrato ou em adenda, estão previstos os serviços prestados pela resposta social, as condições de acesso, o preçário (incluído extra mensalidade) e respetivos horários, bem como, quaisquer alterações que venham a ocorrer nas matérias referidas;
4. A adenda ao contrato será apenas utilizada quando houver apenas a atualização da comparticipação familiar.

### **NORMA XXXIV** **Livro de Reclamações**

De acordo com a legislação em vigor a Instituição, possui livro de reclamações, em suporte de papel, que poderá ser solicitado sempre que a situação o justifique e livro de reclamações eletrónico.

### **Norma XXXV** **Reclamações**

Toda e qualquer insatisfação que seja transmitida diretamente de um cliente, fornecedor ou parceiro por impresso próprio disponibilizado nos serviços administrativos da Instituição terá o tratamento e encaminhamento previsto em procedimento de Gestão de Reclamações da Instituição.

## **CAPÍTULO V** **PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS, ABUSOS E NEGLIGÊNCIA** **NORMA XXXVI**

### **Metodologia de gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos**

Este procedimento tem por objetivo descrever a metodologia para a atuação em caso de suspeita de maus-tratos, abusos ou negligência, dentro ou fora da instituição, de modo a assegurar que:

- a) O utente é protegido destas situações;
- b) Os profissionais tenham uma atuação preventiva e proativa perante suspeita de ocorrências desta natureza;
- c) Estão definidas as responsabilidades.

## **CAPÍTULO VI** **DISPOSITIVOS FINAIS** **NORMA XXXVII**

### **Alterações do Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas no prazo de 30 dias à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### NORMA XXXVIII

#### Lacunas ou Casos Omissos

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### NORMA XXIX

#### Foro Competente

Em caso de conflito o foro competente é o tribunal judicial da comarca de Castelo de Paiva.

### Rede de Arbitragem de Consumo

1.Têm como principal objetivo proporcionar aos consumidores meios mais simples, rápidos e económicos para resolver conflitos, sem necessidade de recorrer ao sistema judicial.

2.O concelho de Castelo de Paiva pertence à região do Tâmega e Sousa pelo que em qualquer situação para resolução de conflito deverá aceder-se online ao seguinte Centro:

[Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa](#) (TRIAVE)

### NORMA XL

#### Disposições complementares

1.Compete à Direção da ARPIP emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

2.Os casos omissos do presente regulamento serão resolvidos por deliberação da direção da ARPIP e por despacho desta.

### NORMA XLI

#### Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 01/05/2025.

*Luís Paços de Costa*  
*João Carlos Lopes Viana*  
*Carla Ferreira*  
*Paula Martins*



## **ANEXO A** **PREÇÁRIO**

1 - Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.

2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.

3 - O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviço de teleassistência.

4 - O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais.

5 - Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

<b>SERVIÇOS EXTRA</b>	
<b>Tipo de Atividade</b>	<b>Valor</b>
Saídas ao exterior (atividades de animação) fora do concelho	A definir conforme a atividade

