



A leitura deste documento, que transcreve o conteúdo do Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de Novembro, não substitui a consulta da sua publicação em Diário da República.

### **Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro**

Aprova as normas que regulam as condições de implantação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário

O Governo incluiu nas suas preocupações a melhoria do bem-estar da população, com prioridade para as pessoas que, pelas suas características físicas, psicológicas ou sociais, se encontrem em situação de especial vulnerabilidade ou com autonomia limitada.

Neste contexto, foi aprovado o Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio, que reformulou o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos e serviços de apoio social, do âmbito da segurança social, e determinou, nos termos do seu artigo 46.º, a criação de normas reguladoras das condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos estabelecimentos, nas suas diversas valências.

Assim, através do presente despacho estabelecem-se as condições a que devem obedecer a instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário, tendo-se em consideração que o exercício de uma actividade desta natureza deve ser propiciador de condições de bem-estar, de uma vivência saudável no seu meio ambiente e da participação na vida social.

Nestes termos, e ao abrigo do artigo 46.º do Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio, determina-se o seguinte:

1 - São aprovadas as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário, abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio, que fazem parte integrante do presente despacho.

2 - O presente despacho entra em vigor no prazo de 30 dias após a sua publicação.

### **NORMAS REGULADORAS DAS CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO, LOCALIZAÇÃO, INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO APOIO DOMICILIÁRIO**

#### **Norma I**

##### Conceito

Para efeitos do presente diploma, considera-se serviço de apoio domiciliário, adiante designado por SAD, a 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 actividades da vida diária.

## **Norma II**

### Objectivos do SAD

São objectivos do SAD, nomeadamente:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial 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 e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

## **Norma III**

### Serviços do SAD

1 - Para a prossecução dos seus objectivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;
- c) Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- d) Confecção de alimentos no domicílio e ou distribuição de refeições, quando associada a outro tipo de serviço do SAD;
- e) Acompanhamento das refeições;
- f) Tratamento de roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;
- g) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

2 - A prestação de serviços referentes à alínea b) do número anterior exige o respectivo enquadramento num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde, quando a situação do utente o determine, conforme orientação do médico assistente.

3 - O SAD pode ainda assegurar, entre outros:

- a) O acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações do mesmo;
- b) A aquisição de bens e serviços;
- c) Actividades de animação;
- d) A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
- e) O apoio em situações de emergência (exemplo: serviço de telealarme).

4 - A prestação de serviços mencionada na alínea c) do número anterior refere-se à organização de actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade, designadamente em relação ao exterior, quando as situações a isso conduzam. Estas actividades devem incluir as que têm como objectivo melhorar a autonomia física e o treino da memória.

## **Norma IV**

## Condições gerais de funcionamento

1 - O SAD deve, tendencialmente, funcionar por um período ininterrupto de vinte e quatro horas, incluindo sábados, domingos e feriados.

2 - O SAD deve elaborar, em colaboração com o utente e respectiva família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.

3 - O plano de cuidados individualizado deve ser executado por pessoal com formação adequada às actividades que desenvolve, mediante supervisão técnica, e ser sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

4 - O SAD deve, sempre que possível, assegurar a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o utente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo.

5 - O SAD deve informar a pessoa ou família ou articular com os serviços competentes quando da avaliação da situação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença.

6 - O SAD deve estar habilitado a informar o utente e ou a família de outros recursos da comunidade que possam concorrer para o bem-estar da pessoa.

7 - O SAD deve constituir um ficheiro do pessoal prestador de cuidados, donde conste, nomeadamente:

Elementos de identificação;

Tipo de serviços que presta;

Formação académica;

Formação profissional.

8 - O SAD deve constituir um ficheiro de utentes, donde conste:

Identificação e residência;

Identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;

Indicação do médico assistente e respectivo contacto;

Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respectivos prestadores de serviços;

Data de início e fim da prestação dos serviços;

Cópia do contrato celebrado.

9 - O SAD deve organizar um processo por utente, do qual conste, além dos dados referidos no número anterior, o seguinte:

Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo respectivo responsável;

Registo de cada serviço prestado e respectiva data, rubricado pelo prestador;

Registo da avaliação periódica, rubricado pelo responsável.

O processo individual deve permanecer no domicílio do utente.

10 - Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste, informar o seu superior, que solicitará a presença do médico assistente ou do delegado de saúde.

## **Norma V**

### Obrigações do SAD

As entidades responsáveis pelo SAD obrigam-se a:

a) Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;

- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados;
- f) Manter actualizados os processos dos utentes, nos termos do n.º 9 da norma IV;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

## **Norma VI**

### Direitos dos utentes

Constituem direitos dos utentes do SAD:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

## **Norma VII**

### Contratos a celebrar com os utentes

- 1 - Devem ser celebrados, por escrito, contratos com os utentes ou seus familiares, donde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.
- 2 - Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.
- 3 - Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
- 4 - Na assinatura do contrato deve ser anexado o regulamento do SAD devidamente rubricado pelas partes.

## **Norma VIII**

### Regulamento interno do SAD

- 1 - O regulamento interno do SAD deve conter obrigatoriamente os seguintes elementos:
  - a) Regras de funcionamento do SAD;
  - b) Discriminação dos serviços a prestar;
  - c) Direitos e deveres dos utentes;
  - d) Direitos e deveres do pessoal;
  - e) Funções do pessoal;
  - f) Anexo com o preçário dos serviços a prestar.

2 - O regulamento interno deverá ser dado a conhecer aos utentes e seus familiares no acto de inscrição.

3 - Todo o pessoal afecto ao serviço deve ter conhecimento do regulamento interno.

### **Norma IX**

Afixação de documentos

Os proprietários ou titulares do SAD são obrigados a afixar em local bem visível do público a seguinte documentação:

- a) Alvará ou autorização provisória de funcionamento;
- b) Mapa de pessoal e respectivos horários;
- c) Nome do director técnico do estabelecimento;
- d) Regulamento interno e respectivo anexo;
- e) Ementa semanal, quando o SAD proceda à distribuição de refeições.

### **Norma X**

Direcção técnica

1 - A direcção técnica do SAD deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a bacharelato ou licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.

2 - Ao director técnico compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
- e) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- f) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- g) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

### **Norma XI**

Pessoal do SAD

1 - Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respectivo instrumento de regulamentação colectiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes, familiares e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços, para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, deverão observar os seguintes requisitos:

- a) Possuir a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, por forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
- b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
- c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
- e) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a auto-avaliação.

2 - Ao pessoal técnico cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido.

3 - Às ajudantes familiares cabe, nomeadamente:

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- b) Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas no domicílio;
- c) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- e) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- f) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados.

4 - O SAD deve proporcionar o acesso do seu pessoal técnico e auxiliar à frequência de acções de formação, quer inicial quer de aperfeiçoamento, promovidas por entidades competentes.

## **Norma XII**

Condições de implantação

1 - O SAD pode ser desenvolvido a partir de uma estrutura a criar para o efeito ou, a partir de uma estrutura já existente, desde que reúna as condições de instalação previstas nos artigos seguintes.

2 - O SAD, seja qual for o modelo de instalação (prédio, moradia), deve estar inserido na comunidade, de modo a garantir a acessibilidade dos serviços junto da população.

3 - O local de implantação do SAD deve ter fácil acesso a viaturas.

## **Norma XIII**

Acessos

1 - Em edifícios de raiz deve ser previsto o estacionamento de viaturas, em espaço adequado, de acordo com os regulamentos camarários em vigor.

2 - Em edifícios a remodelar ou a adaptar deve ser previsto pelo menos um lugar de estacionamento ou de cargas e descargas, caso o SAD inclua nos seus serviços a confecção ou distribuição de refeições e ou lavagem e tratamento de roupa e transporte ao domicílio.

3 - Os requisitos enunciados nos números anteriores não se aplicam nos casos em que o SAD não disponha de apoio na confecção ou distribuição de refeições e do tratamento de roupas e o seu espaço físico se destine apenas às actividades administrativas autorizadas na licença de utilização daquelas instalações.

## **Norma XIV**

Edifício

1 - O SAD pode funcionar em qualquer tipo de estrutura física, ou parte dela, desde que mantenha os requisitos de instalação previstos nos números e artigos seguintes.

2 - No caso de se constituir em partes de edifício vocacionados para outros fins, a sua instalação não pode interferir com os outros usos, estando sujeitos a autorização camarária para o efeito.

3 - O edifício ou parte de edifício onde irá funcionar o SAD deve obedecer à legislação aplicável, designadamente regulamento das edificações urbanas,

segurança e higiene no trabalho, segurança contra incêndios, licenciamento de obras particulares, acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada, segurança de instalações de utilização de energia eléctrica e segurança de instalações colectivas em edifícios e entradas, segurança de postos de transformação e seccionamento, instalações telefónicas de assinantes, betão armado e pré-esforçado, canalizações de águas e esgotos.

#### **Norma XV**

Estrutura orgânica

1 - O SAD é composto por áreas funcionais, entendendo-se por estas o conjunto de compartimentos e espaços necessários para realizar determinadas funções específicas, devidamente articuladas entre si.

2 - As áreas funcionais a prever são:

- a) Área de acesso;
- b) Área da direcção e dos serviços técnicos;
- c) Área de serviços;
- d) Área de instalações para o pessoal.

3 - A caracterização das áreas funcionais constam das fichas que integram o anexo ao presente diploma e que dele faz parte integrante.

4 - As áreas dos compartimentos que caracterizam as áreas funcionais são áreas úteis, mínimas.

5 - O disposto no número anterior não prejudica que, em função da diversidade dos serviços a prestar e do aumento da procura, a direcção do SAD amplie ou melhore as instalações, nos termos da legislação aplicável.

#### **Norma XVI**

Adequação dos estabelecimentos existentes

Os estabelecimentos em funcionamento à data da publicação do presente diploma que não reúnam os requisitos exigidos pelas normas anteriores devem adequar-se às mesmas, no prazo de 90 dias a partir da data da sua entrada em vigor.

#### **Norma XVII**

Processo de adequação

1 - Os proprietários dos estabelecimentos a que se refere a norma anterior devem apresentar no centro regional de segurança social competente, no prazo de 90 dias a contar da data da entrada em vigor do presente diploma, um plano de adequação do estabelecimento, donde constem, nomeadamente:

- a) Projecto de obras de adequação;
- b) Indicação do prazo estimado para o início e conclusão das obras;
- c) Medidas ou diligências a desenvolver para a concretização do plano.

2 - O plano de adequação do estabelecimento deve acompanhar o requerimento de concessão de alvará.

3 - O centro regional profere a sua decisão no prazo de 90 dias a contar da apresentação do plano de adequação.

4 - O prazo máximo para a concretização do plano de adequação é de um ano a contar da data da notificação da aprovação por parte do centro regional, podendo ser prorrogado por igual período desde que as adequações a realizar não possam justificadamente ser concluídas naquele prazo.

## **ANEXO**

### **Constituição das áreas funcionais**

#### **I - Em estrutura física de raiz, remodelação ou adaptação de edifícios**

##### **Ficha 1 - Área de acesso**

Inclui espaços destinados à recepção e espera para atendimento dos utilizadores dos serviços e ou dos seus familiares.

Esta área funcional depende directamente da dimensão do SAD.

- a) O átrio deve possuir uma área de 3 m<sup>2</sup>.
- b) Exceptuam-se da alínea anterior os SAD com capacidade para a prestação de serviços a menos de 40 utentes.
- c) Em qualquer dos casos a área de acesso deve permitir a livre mobilidade a pessoas em cadeiras de rodas.

##### **Ficha 2 - Área da direcção e dos serviços técnicos**

Inclui espaços para a direcção e para o desenvolvimento de actividades administrativas e técnicas.

As áreas dos compartimentos são:

- a) Gabinete ou área de atendimento/direcção/coordenação - 10 m<sup>2</sup>.  
Este espaço pode ser polivalente, isto é, pode servir como gabinete de direcção, de reuniões internas de serviço e ainda para o atendimento dos utentes e ou seus familiares. Deve ser devidamente resguardado de modo a permitir a privacidade do trabalho ou das entrevistas;
- b) Gabinete de trabalho - 10 m<sup>2</sup>, para SAD com capacidade para a prestação de serviços em número superior a 40 utentes;
- c) Para uma capacidade igual ou inferior a 40 utentes deve considerar-se 2 m<sup>2</sup> por posto de trabalho fixo, podendo este espaço ser o complemento do gabinete da direcção;
- d) Instalação sanitária do pessoal - 3 m<sup>2</sup>;
- e) Instalação sanitária do público - 3,50 m<sup>2</sup>, devendo o equipamento sanitário, constituído por sanita e lavatório, ser implantado por forma a permitir a mobilidade no interior do compartimento em cadeira de rodas;
- f) Caso não se preveja grande afluência de público, dentro das instalações do SAD poderá haver apenas uma instalação sanitária conjunta para o pessoal e para o público, devendo esta ter as características descritas na alínea anterior.

##### **Ficha 3 - Área de serviços**

1 - Quando o SAD providencia a confecção e a distribuição de refeições e ou o serviço de tratamento de roupa e entrega das mesmas no domicílio, a prestação de qualquer destes serviços pode ser efectuada, quer por contrato do SAD com empresas destes ramos de actividade, quer pelo próprio SAD.

2 - No caso de o SAD efectuar directamente os serviços referidos no número anterior, deve prever:

2.1 - Para a confecção/distribuição de refeições:

- a) Cozinha - 10 m<sup>2</sup>, constituída por zona de preparação de alimentos, zona de confecção, distribuição, recolha/lavagem e arrumação da louça;
- b) Despensa de dia e arrumos - 6 m<sup>2</sup>;

c) Zona de lixo - 1,50 m<sup>2</sup> (compartimento fechado localizado em anexo à cozinha e perto de um acesso ao exterior).

2.1.1 - Estas áreas são obrigatórias para a confecção de 40 refeições, devendo a cozinha e as zonas complementares de apoio ser objecto de projecto próprio para a instalação de equipamentos de trabalho, fixos e móveis, bem como dos aparelhos e máquinas necessários.

2.1.2 - Para uma capacidade inferior, os espaços de trabalho, confecção e distribuição devem ser dimensionados por forma que as tarefas se processem em condições de qualidade e de higiene.

2.1.3 - Para uma capacidade superior, deve ser acrescido à área base total desta área de serviço 0,50 m<sup>2</sup> por utente.

2.2 - Para o tratamento de roupas/entrega ao domicílio:

a) Lavandaria - 10 m<sup>2</sup>, constituída por zona de lavagem, secagem, engomadoria, arrumos e expediente;

b) Arrecadação geral - 6 m<sup>2</sup>, podendo ser subdividida se necessário.

2.2.1 - Estas áreas são obrigatórias para uma capacidade de 40 utentes.

2.2.2 - Para uma capacidade inferior, deve o espaço da lavandaria ser projectado por forma que o trabalho seja executado de forma funcional, com qualidade e em condições de higiene.

2.2.3 - Para uma capacidade superior, deve ser acrescido à área base total desta área de serviços 0,80 m<sup>2</sup> por utente.

#### **Ficha 4 - Área do pessoal**

1 - Inclui espaços destinados ao descanso, higiene e conforto do pessoal:

a) Área de pessoal - 6 m<sup>2</sup>;

b) Vestiário/instalação sanitária, com duche - 3,50 m<sup>2</sup>.

2 - Estas áreas aplicam-se para os SAD com cozinha e lavandaria. Caso não existam estes serviços, o SAD deve proporcionar espaço suficiente para que o pessoal possa guardar os seus pertences e objectos pessoais e ainda proceder à higiene pessoal quando o desejar.

## **II - Áreas em estrutura física existente**

1 - Quando a estrutura já existente (lar, centro de dia ou outra) apresenta dimensões com capacidade para a implementação do SAD, pode haver utilização comum de instalações desde que seja observado o seguinte:

a) O gabinete de trabalho garanta condições para a instalação e funcionamento da pessoa que gere o SAD;

b) A zona de espera fique situada perto do gabinete de atendimento e esteja dimensionada para o número de utilizadores do SAD;

c) As instalações sanitárias do pessoal estejam situadas perto dos gabinetes de trabalho e de atendimento.

1.1 - Para o público, e caso ainda não exista, deverá ser prevista uma instalação sanitária para pessoas com mobilidade condicionada, nomeadamente em cadeiras de rodas.

2 - Para as áreas de serviços, consideram-se dimensões com capacidade adequada as previstas na ficha 3 deste anexo.