

Regulamento Interno

Serviço de Apoio
Domiciliário

Casa do Povo de Alvito



CAPÍTULO I
NATUREZA E OBJETIVOS

Artigo 1º

Caracterização e Localização

A Casa do Povo de Alvito (adiante designada por CPA), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada pelo n.º de inscrição 118/99, a fls 200 e 1 v.º, dos livros n.os 7 e 8 das associações de solidariedade social considerando-se efectuado em 25.03.1998.

Artigo 2º

Objetivos Gerais

1 – A CPA define-se como um serviço de apoio à comunidade, uma instituição aberta a todos os níveis sociais, uma comunidade educativa em que todos participam, direção, pais, famílias, educadores, funcionários, crianças e idosos, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da instituição.

2 – A CPA, nas suas atuações, tem por objetivo:

- Satisfazer os clientes, de acordo com as suas necessidades e expetativas, numa política de melhoria continua.
- Propor aos utentes atividades de enriquecimento e desenvolvimento pessoal e social.
- Favorecer uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o envolvimento e a especialização.
- Promover condições adequadas de segurança e higiene.
- Fomentar parcerias, tendo em vista o desenvolvimento da cooperação com a consequente melhoria do serviço prestado.
- Maximizar os recursos materiais e tecnológicos existentes.
- Manter os fornecedores que vão de encontro às necessidades e expetativas da instituição.
- Cumprir com os requisitos legais, regulamentares e normativos, promovendo a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

CAPÍTULO II
CARATERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

Artigo 3º

Âmbito

O Serviço de Apoio domiciliário (S.A.D.) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Artigo 4º **Objetivos Específicos**

- 1 – São objetivos específicos do SAD:
 - 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 atividades da vida diária.
 - e) Colaborar e /ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
 - f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.
- 2 – Para a prossecução dos seus objectivos, o SAD põe à disposição dos seus utentes diversas formas de ajuda adequadas à sua situação.

CAPÍTULO III **PROCESSO DE ADMISSÃO E MENSALIDADES**

Artigo 5º **Admissões**

- 1 – A resposta social SAD da CPA tem capacidade para 40 utentes de ambos os sexos.
- 2 – A admissão no SAD é feita por deliberação da Direção da Casa do Povo de Alvito sob parecer da Direção Técnica e Coordenadora das respostas sociais Seniores.
- 3 – A admissão pode ser efetuada a título temporário em situações variadas, relativas quer ao próprio idoso, quer à família.
- 4 – No pedido de admissão direta ou convencional, um elemento da instituição procederá, oportunamente, a uma entrevista com o candidato, família e/ou representante, seguindo-se uma visita ao domicílio do possível utente de forma a serem avaliadas as condições.
 - a) É elaborada a Ficha de Inscrição;
 - b) Se o interessado não comparecer, o processo fica de imediato arquivado.
- 5 – O pedido de admissão implica a entrega dos seguintes documentos, quando existentes:
 - a. Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
 - b. Cartão de Contribuinte;
 - c. Cartão de Eleitor;
 - d. Cartão de Pensionista ou Cartão de Beneficiário da Caixa de Previdência (da caixa nacional de pensões);
 - e. Cartão de ADSE (quando utilizador);
 - f. Cartão de Utente do Ministério da saúde;
 - g. Atestado Médico comprovativo de que não sofre de doenças infetocontagiosa ou mentais ou ainda de alcoolismo;
 - h. Boletim de Vacinas ou Ficha vacinal (quando existente);

- i. Comprovativo/ n.º de Sócio da Casa do Povo de Alvito;
- j. 1 Fotografia atualizada;
- k. Declaração do médico de família em que constem dados clínicos, particularmente os antecedentes patológicos e problemas de saúde em vigilância terapêutica.

6 – Quando existe um passado clínico, deverá apresentar também um(s) relatório(s) do(s) médico(s) especialistas que procedem ao seu acompanhamento.

7 – O Responsável pelo utente deverá entregar fotocópia dos documentos referidos na alínea a) e b).

8 – Em caso de emergência, a Casa do Povo de Alvito procederá a admissão provisória, enquanto não se encontrarem satisfeitas as diligências referidas nas alíneas anteriores, desde que comprovadamente o idoso não seja portador de doenças infetocontagiosas e/ou mental que prejudique o regular funcionamento do estabelecimento.

9 – Só em caso excecionais e justificáveis, a considerar individualmente, poderão deixar-se de respeitar as condições exigidas quanto à situação física.

10 – Qualquer alteração destes documentos deverá ser de imediato comunicado.

11 – No ato da admissão, o SAD da CPA:

- a) Entregará ao Candidato ou Representante um exemplar do Regulamento Interno do SAD e prestará todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento.
- b) Celebrará, por escrito, com o utente e seu representante, um contrato de prestação de serviços.
- c) Registarão, familiar ou pessoa de confiança a contactar em situação anormal.
- d) Acordará com a família a forma de aceder à habitação, nomeadamente, no caso de ser confiada a chave do domicílio ao serviço.

12 – Nos casos em que ao serviço é confiada a chave do domicílio do utilizador, esta é guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados. Devendo constar esta informação em registo próprio no processo de cada utente.

Artigo 6º **Condições de Admissão**

1– São condições gerais de admissão:

- a) Ser natural e residente no Concelho de Barcelos dentro da área de abrangência da Instituição;
- b) Possuir a idade de 65 ou mais anos;
- c) Estar em conformidade com o presente Regulamento Interno.

2– A admissão de utentes com idade inferior a 65 anos será feita em condições excecionais, considerado caso a caso.

3 – Candidatos portadores de doenças graves que possam, por em causa a segurança dos restantes, não reúnem condições de admissão.

Artigo 7º

Processo Individual do Cliente

1 – Após a entrada do pedido de admissão (formulado pelo utente ou responsável legal), da visita domiciliária e do parecer do responsável do setor, dá-se a abertura do Processo Individual do Cliente.

2 – Proceder-se à elaboração, em colaboração com o cliente e respetiva família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, de um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.

3 – Proceder-se à integração do utente na apólice de seguro de acidentes pessoais seniores, até à idade limite de 95 anos.

4 – O plano de cuidados individualizado é executado por pessoal com formação adequada às atividades que desenvolve, mediante supervisão técnica e é sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

No dossier do cliente deve constar:

- a) Identificação e residência;
- b) Identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- c) Indicação do médico assistente e respetivo contacto;
- d) Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respetivos prestadores de serviços;
- e) Data de início e fim da prestação dos serviços;
- f) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
- g) Cópia do contrato celebrado.

5 – O Processo Individual do Utente é arquivado na instituição em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Coordenadora, garantindo sempre a sua confidencialidade.

6 – O responsável legal deve fornecer informações atualizadas: identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

Artigo 8º

Plano Individual do Cliente

1- Para cada utente é elaborado um Plano Individual (PI), que engloba diferentes domínios de intervenção.

O dossier deve conter:

- a) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
- b) Avaliação dos Potenciais e Necessidades;
- c) Provas e/ou testes aplicados para avaliação física e psicológica do utente;
- d) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
- e) Plano Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
- f) Os vários registos de prestação de serviços; participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;
- g) Cada processo individual é atualizado semestralmente;
- h) O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo.

Artigo 9º

Programa de Acolhimento

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

- 1 - Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
- 2 - Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
- 3 - Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;
- 4 - Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- 5 - Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- 6 - Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Plano Individual do Utente;
- 7 - Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

Artigo 10º

Critérios de Priorização

- 1 – São consideradas prioridades para a admissão no SAD, as pessoas em situação de risco, sem retaguarda familiar, incapacidade/dependência física, idade muito avançada, conflitos familiares irresolúveis.
- 2 – O SAD privilegia as famílias, os grupos e os indivíduos economicamente e socialmente desfavorecidos.

3 – Os associados da CPA têm prioridade relativamente aos não associados.

4 – Em caso de igualdade de circunstâncias, a decisão de integração é da responsabilidade da Direção.

5 – Caso não haja vaga imediata, o candidato aguarda em lista de espera. A gestão da lista tem em conta a ordem de inscrição e os critérios de prioridade.

5.1. A implementação destes critérios não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade as pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

5.2. Critérios de retirada da lista de espera:

- Integração noutra instituição;
- Manifestação de interesse de retirada da lista de espera / Desistência;
- Falecimento;
- Ter dívidas à instituição;
- Tentativas de contacto, por telefone ou por carta, sem resposta no prazo de 5 dias.

5.3. A lista de espera será atualizada anualmente.

Artigo 11º

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1 – A participação familiar é calculada de acordo a legislação em vigor, designadamente, pela portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho respetivamente e o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário.

2 – O cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que: RC = Rendimento *per capita* mensal
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N = Número de elementos do agregado familiar

3– Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 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.

3.1 – Não são considerados, para efeitos do agregado familiar, as seguintes situações:

- a) Pessoas que tenham entre si um vínculo contratual;
- b) Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4 – Consideram-se como **rendimentos do agregado familiar**, os resultantes de:

- a) Trabalho dependente;
- b) 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 rendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) 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) 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, dever 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 dezembro do ano relevante;
- g) 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 imobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado familiar, 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 os menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5 – A **prova dos rendimentos** declarados pelo agregado familiar, será realizada mediante a apresentação, no ato da admissão e posteriormente no início de cada ano civil, de documentos comprovativos dos rendimentos, documentos estes, de natureza credível e fiscal, nomeadamente:

- a) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- b) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.
 - i. Qualquer alteração destes documentos deverá ser comunicado, de imediato, à instituição;
 - ii. A não apresentação de documentos comprovativos, assim como a existência de dúvidas sobre a veracidade das declarações, implica a fixação da uma participação familiar de valor igual à participação familiar máxima, que corresponde ao custo médio do utente verificado na resposta social, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas e atualizado de acordo com o índice de inflação.

6 – Consideram-se **despesas fixas** do agregado familiar:

- 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente (fotocópia do contrato de arrendamento e recibos de arrendamento ou declaração, autenticada, da entidade bancária);
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (Atestado médico de doença crónica, declaração da Farmácia que enumere medicação e custo mensal).
- i. A prova de despesas, referidas nas alíneas b) e c), deverá ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses.
 - ii. Aplica-se um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas a) a d) do ponto anterior, igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - iii. A não apresentação de documentos comprovativos, assim como a existência de dúvidas sobre a veracidade das declarações, implica a fixação da uma participação familiar de valor igual à participação familiar máxima, que corresponde ao custo médio do utente verificado na resposta social, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas e atualizado de acordo com o índice de inflação.

7 – A participação familiar devida pela utilização do S.A.D. é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	75%
6	60%	75%

8 – O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, mediante acordo escrito entre as partes. O valor do serviço complementar é atribuído tendo em conta a especificidade do mesmo, analisado caso a caso, ou preçário aprovado e afixado.

9 – As participações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente ao nível do rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

10 – Há lugar a uma redução de 10 % na participação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos, desde que comunicado com antecedência.

11 – Sempre que se verificar a frequência, na mesma resposta social, por mais do que um elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução mínima de 10% sobre um dos elementos.

12 – As reduções mencionadas nos pontos 10 e 11, quando em conformidade com o presente Regulamento Interno, serão processadas no mês seguinte a que se refere a ausência.

13 – Os casos especiais devidamente comprovados serão analisados pela Direção.

14 – O pagamento das participações mensais deverá ser efetuado entre os dias 1 e 10, do mês a que respeita, ou no ato de receção do vale de pensões, nos Serviços Administrativos da Instituição.

15 – Outros valores são liquidados mensalmente, como seja os descritos no artigo 13º, 1.1.) ou outros previamente acordados.

16 – No ato da admissão ou saída, será cobrado o valor da mensalidade correspondente a:

Dias do mês	Admissão	Saída
1 a 10	100%	40%
11 a 20	70%	70%
21 a 31	40%	100%

17 – A instituição pode reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

18 – As situações especiais decorrentes da perda, diminuição grave de rendimentos ou de acréscimo anormal de encargos, do agregado familiar poderão determinar, temporariamente, a redução ou suspensão do pagamento das participações. É da competência da Direção a apreciação dos fundamentos, apresentados pelo agregado, e devida posição sobre os mesmos.

Artigo 12º
Comparticipação financeira de Utentes
Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente, desde que não ultrapasse o custo médio do utente.

Artigo 13º
Contrato

1 – Nos termos da legislação em vigor, é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços com o utente e ou familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2 – O contrato é celebrado em duplicado, sendo entregue um exemplar ao utente ou familiar ou representante legal e outro arquivado no respetivo processo individual.

3 – As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

CAPÍTULO IV
SERVIÇOS E HORÁRIOS

Artigo 14º
Serviços Prestados

1 - O SAD presta os seguintes serviços aos seus utentes:

- a) **Fornecimento e apoio nas refeições** – este serviço consiste na confeção, transporte e apoio na administração de uma refeição principal (almoço), podendo ainda fornecer como serviço suplementar outras refeições (pequeno-almoço, lanche e jantar);
- b) **Cuidados de higiene pessoal, imagem e conforto** – este serviço consiste na prestação de cuidados de higiene pessoal, imagem e conforto, prestados diariamente, de preferência no período da manhã. No caso de ser necessário realizar mais do que uma higiene pessoal diária, considera-se como mais um serviço;

- 
- c) **Higiene Habitacional** – este serviço compreende a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- d) **Tratamento de roupa pessoal** – este serviço consiste na recolha diária, por parte dos colaboradores prestadores de serviços, de roupas de uso diário exclusivas do utente;
- e) **Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico** - Os cuidados médicos e de enfermagem, assim como o acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de diagnóstico são da responsabilidade do utente e/ou familiares do mesmo. No entanto, os utentes desta resposta social podem solicitar estes serviços à instituição com a devida antecedência, que avaliará a possibilidade de realizar o serviço solicitado, de acordo com os recursos existentes;
- f) **Apoio de Enfermagem** - Periodicamente o enfermeiro da instituição visita o domicílio do utente, no sentido de supervisionar a prestação dos cuidados prestados, avaliar necessidades de cuidados de saúde e sempre que possível, encaminhar para os serviços competentes e ainda sensibilizar e apoiar os familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- g) **Apoio Psicossocial** – A equipa técnica da Instituição, designadamente, Psicóloga e Técnica de Serviço Social, visitam periodicamente e sempre que necessário, o domicílio do utente, com o objetivo de avaliar se os serviços prestados estão adequados às suas necessidades e expectativas. É prestado ao utente e família, apoio social e psicológico e sempre que possível realizado o encaminhamento para os serviços competentes;
- h) **Atividades de Animação e Socialização** – Os passeios, deslocações e atividades desenvolvidas são da responsabilidade da Animadora Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos. Os referidos passeios ou atividades poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
- i) **Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e aquisição de medicação** – este serviço será realizado a pedido do utente e sempre que possível, articulado com o familiar responsável. Estas aquisições/pagamentos são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos/pagos;

j) **Administração da medicação prescrita** – apenas é administrada medicação que cumpra as respetivas prescrições médicas;

k) **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia** - Nas situações de dependência que exijam recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, canadianas, cintos de imobilização e outras), a Instituição pode de acordo com os recursos existentes, providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído na comparticipação familiar, informando-se o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Artigo 15º

Horários

1 – Horário de funcionamento do SAD é das 8:00h às 17:00h, todos os dias da semana.

2 – A Direção da Instituição, tendo em consideração as necessidades do meio, poderá proceder à alteração do horário de funcionamento da resposta social SAD.

3 – O horário de atendimento dos profissionais encontra-se afixado em local visível.

CAPÍTULO V

RECURSOS HUMANOS E INSTALAÇÕES

Artigo 16º Recursos Humanos

O quadro de pessoal afeto à resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, habilitações e categoria profissional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 17º

Direção/Coordenação Técnica

A Direção/Coordenação Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado na Instituição, em lugar visível. O Diretor/coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos Por profissional com formação em ciências sociais e humanas.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 18º

Direitos dos Utentes

1 – São direitos dos utentes:

- a) O referido, no presente Regulamento Interno.
- b) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos.
- c) Exigir respeito pela sua maneira de ser e de estar, desde que cumpra com as normas básicas de higiene e educação.
- d) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade.
- e) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas.
- f) Exigir qualidade nos serviços prestados.
- g) Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário.

Artigo 19º **Deveres dos Utentes**



- 1 – São **deveres** dos utentes:
- a) Observar o cumprimento das normas, expressas no Regulamento Interno do S.A.D., bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento.
 - b) Respeitar e tratar com civismo a equipa do SAD.
 - c) Colaborar com a equipa do SAD, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviço para além do plano de cuidados estabelecidos.
 - d) Satisfazer o quantitativo mensal acordado e outras, decorrentes de novas necessidades.
 - e) Comunicar, por escrito, à Direção, com quinze dias de antecedência, a data da sua saída para férias ou desistência do serviço.
 - f) Contribuir, dentro das suas possibilidades económicas, para as despesas de carácter geral.
 - g) Indicar, no ato de admissão, pessoa de confiança a contactar em situação anormal.
 - h) Na ocorrência de um óbito, comunicar o facto à Instituição.

Artigo 20º **Deveres da CPA**

- 1 – São **deveres** da CPA:
- a) Cumprir com zelo a assiduidade as tarefas que lhe são destinadas.
 - b) Respeitar o domicílio do utilizador, considerando que este é inviolável e como tal, não é permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização.
 - c) Informar imediatamente a Instituição, na ocorrência de um óbito, na sua presença. É dever da família providenciar a presença de um médico.

Artigo 21º **Direitos da CPA**

- 1 – São **direitos** da CPA:
- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo Utente a devida reparação do dano.
 - b) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respectivo pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras preestabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS's.

- c) Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Utentes e/ou familiares/ responsáveis procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.



Artigo 22º **Voluntários**

1 – São direitos dos voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho como voluntário;
- b) Usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço, mediante utilização de Crachá de Identificação de Voluntário;
- c) Beneficiar do seguro de acidentes pessoais, nos termos da legislação em vigor;
- d) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Estabelecer com a CPA um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
- f) Ser ouvido na preparação das decisões que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra em todas as reuniões do serviço apresentando sugestões ou propostas que julguem úteis ao voluntariado e exprimir a sua opinião sobre a forma de funcionamento ou de ocorrências verificadas no serviço;
- g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da instituição;
- h) A uma refeição completa por cada dia de atividade.

2 – São deveres dos voluntários:

- a) Ter em conta os princípios deontológicos pelos quais se rege a atividade da CPA, nomeadamente o respeito pela vida privada;
- b) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento da CPA;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com a direção, colaboradores, profissionais, técnicos e colegas;
- g) Não assumir o papel de representante da CPA sem o conhecimento prévio e autorização da Direção;

- h) Utilizar sempre, durante o exercício da atividade, o crachá de identificação;
- i) Cumprir com assiduidade e pontualidade o horário estabelecido;
- j) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal;
- k) Não intervir no utente sem orientação do responsável ou outro profissional;
- l) Respeitar os direitos dos utentes.

CAPÍTULO VII **ALIMENTAÇÃO**

Artigo 23º

Regime Alimentar

1 – A ementa semanal será afixada no quadro da resposta social e será entregue no domicílio do utente no início de cada semana, de forma a dar a conhecer aos idosos a ementa que será servida.

2 – O SAD fornecerá dietas, desde que seja apresentada a indicação médica.

CAPÍTULO VIII **OUTRAS DISPOSIÇÕES**

Artigo 24º

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

O SAD não se responsabiliza por quaisquer objetos ou pertences pessoais dos utentes, salvo se expressamente colocados à sua guarda. Sempre que estes sejam confiados, pelo utente ou familiar, à guarda da instituição, devem constar em registo próprio de cada utente.

Artigo 25º

Suspensão ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços

1 – São definidos, pela Instituição, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- b) Desrespeito grave ou reiterado dos deveres dos familiares/pessoa responsável contemplados no artigo 27º do presente regulamento;
- c) Inadequação dos serviços às necessidades;
- d) Insatisfação do utente;
- e) Inadaptação do utente aos serviços;
- f) Por falecimento do utente;
- g) Por parte da Instituição;
- h) Incumprimento dos deveres dos Outorgantes;
- i) Desrespeito por parte do utente/família/pessoa responsável pelos colaboradores e utentes da Instituição através de palavras ou atos impróprios;

- 
- j) Comportamentos do utente/família/pessoa responsável que coloquem em risco a integridade física do próprio utente, de outros utentes e dos colaboradores da Instituição;
- k) Os comportamentos dos utentes que incluam ofensas verbais, ofensas morais, ofensas físicas, quer para outros utentes, como colaboradores ou outras pessoas indiretamente envolvidas, implicam a rescisão imediata do contrato caso se prove que os atos foram intencionais.

2 – Sempre que se verificarem as situações supracitadas, a Instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Instituição procede de acordo com o estabelecido:

- a) Suspensão do contrato, nos casos de situações menos gravosas;
- b) Rescisão de contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

Artigo 26º

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Utente

1 – Os utentes ou os seus responsáveis, por sua iniciativa, podem pôr termo ao contrato, tendo para o efeito de comunicar por escrito à Instituição, com uma antecedência mínima de 30 dias; o não cumprimento deste prazo implicará o pagamento da comparticipação correspondente ao prazo de aviso em falta";

2 – Após a saída voluntária do SAD, só excecionalmente, o utente poderá requerer de novo a sua entrada, sujeitando-se a lista de espera.

Artigo 27º

Livro de Registo de Ocorrências

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

Artigo 28º

Livro de Reclamações

1 – Nos termos da legislação em vigor, a CPA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos sempre que desejado. Sendo ainda possível aceder ao livro de reclamações eletrónico através do site institucional.

1.1 – A CPA dispõe ainda de uma caixa de sugestões / reclamações, localizada na receção. Reclamações recebidas via eletrónica serão tratadas como se colocadas na referida caixa.

Artigo 29º

Proteção de dados



1 – Os dados recolhidos são tratados em observância ao 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.

- a) A informação disponibilizada não será partilhada com terceiros e será utilizada exclusivamente para fins diretamente relacionados com ao funcionamento da instituição, salvo quando obrigada por Lei, para efeitos estatísticos, sociais, de saúde ou outros.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 30º

Legislação em Vigor

1 – Os princípios legislativos pelos quais se regem o SAD da CPA são:

- a) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro.
- a) Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – procede à segunda alteração da Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho;
- b) Protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art. 4º, do nº 2, do estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, com as alterações introduzidas pelo decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro;
- c) Decreto-Lei nº126-A/2021 que procede à alteração do Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 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;
- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 31º

Situações Excepcionais

Em situações excepcionais pode sobrepor-se ao presente regulamento interno, em parte ou na totalidade, a ativação de planos de contingência.

Artigo 32°
Alterações ao presente regulamento interno

1. presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo geral a sua melhoria.
2. As alterações ao regulamento interno do estabelecimento, são previamente comunicadas aos serviços competentes do Instituto de Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor, conforme alínea c) do Artigo 39°-C do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas por escrito ao utente ou seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Artigo 33°
Omissões

Todos os aspetos relacionados com o funcionamento da Instituição serão tratados com o(a) Director(a) Técnico(a), até ao limite da sua competência. Os restantes assuntos serão encaminhados para a Direção da CPA, e a considerar em futura alteração ou atualização, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 34°
Integração de Lacunas

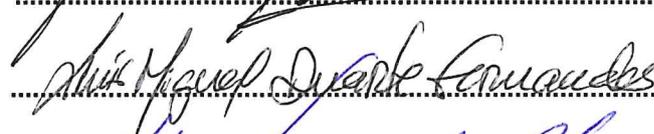
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 35°
Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor imediatamente, após ser aprovado em reunião da Direção, deixando de vigorar todos anteriores.

Aprovado pela Direção em reunião realizada em 11 de Abril de 2022

Presidente 

Secretário 

Tesoureiro 

Nota: Entregar um exemplar ao utente ou familiar responsável.

✂

.....
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

Outente/responsável do utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, aprovado a 11 de abril de 2022, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

....., de de 20....

(Assinatura do utente/responsável)