

Centro Social Paroquial da Correlhã

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial da Correlhã (CSPC), Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Rua de São Tomé da Correlhã, nº 130, Correlhã, 4990-306 Ponte de Lima, tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo, desde o dia 01 de Julho de 1997. Esta rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II
Legislação Aplicável

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se pela seguinte legislação:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro;
- Lei nº 76/2015, 28 de Julho – 1ª alteração do Decreto Lei nº 172 – A/2014;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
- Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) de 25 de maio 2018.

NORMA III
Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, espiritualidade e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1 – A resposta Social Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Confeção e distribuição de refeições;
- 1.2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 1.3. Tratamento de Roupas, do uso pessoal do utente;
- 1.4. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.5. Serviços de Animação/Socialização designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.

2. São realizadas ainda as seguintes atividades:

- 2.1. Acompanhamento e contactos com o exterior;
- 2.2. Atividades sócio recreativas e culturais;
- 2.3. Orientação ou Acompanhamento de pequenas modificações no domicílio;
- 2.4. Apoio em situações de emergência;
- 2.5. Fisioterapia;
- 2.6. Apoio psicossocial;
- 2.7. Enfermagem;
- 2.8. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
- 2.9. Cedências de ajudas técnicas.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II
PROCESSO E ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA III;
2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação socioeconómica e clínica o justifique;
3. Residente (ou natural) na freguesia da Correlhã, no Concelho de Ponte de Lima e Limítrofes.

NORMA VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - 1.7. Declaração assinada pelo utente ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente, assim como da publicação de fotografias;
 - 1.8. Outra documentação que se considere necessária.
2. A candidatura pode ser apresentada na Secretaria do CSPC, nos dias úteis, entre as 9.00h e as 13.30h e as 14.30h e as 17.00h.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, todavia, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

1 - Para admissão no Serviço de Apoio Domiciliário dá-se preferência:

1.1– Situação de risco resultante da falta de retaguarda familiar, falta de condições habitacionais ou falta de cuidados adequados;

1.2 – Pessoas que vivam em isolamento pessoal/social;

1.3 – Residente (ou natural) na freguesia de Correlhã.

2 – Na apreciação dos critérios deverão ser prioritariamente analisadas as situações de baixos recursos económicos.

NORMA VIII

Admissão

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) diretor(a) técnico(a) da referida resposta social, que elabora a proposta de admissão, submetendo-a à decisão da Direção.

- É competente para decidir a Direção do CSPC.

- Em casos excepcionais, a Direção poderá admitir provisoriamente algum utente sem análise prévia, ficando esta de se realizar posteriormente.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

Aos novos utentes deverão ser depositadas todas as atenções de forma a minimizar as consequências aos serviços a prestar pela instituição.

Com o objectivo de garantir o princípio da privacidade e respeito pela propriedade alheia, a equipa de trabalho em conjunto com o utente deverá durante a implementação do programa de acolhimento:

1. Proceder à apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

2. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

3. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio; nomeadamente quanto ao acesso à chave

do domicílio do utente;

4. Dar a conhecer as regras de funcionamento, assim como os direitos e deveres de ambas as partes;

5. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente;

6. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Utente

O CSPC deverá organizar processos individuais dos utentes, nos quais deverão constar:

- Identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, contrato de prestação de serviços, bem como outros elementos relevantes;
- Declaração médica comprovativa da situação de saúde do utente (resumo da historia clínica);
- Avaliação diagnóstica e plano de desenvolvimento pessoal;
- Identificação, endereço e contacto das pessoas próximas ao utente;
- Registos da prestação de serviços, prestação nas atividades, ocorrências de situações anómalas;
- Registo de entrada e saídas da casa do utente;
- Registo da cessação do contrato, com data e motivo da cessação;
- O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- Cada processo individual será atualizado sempre que se justifique;
- O utente e/ou representação legal (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no seu processo individual.

NORMA XI

Lista de espera

Caso não seja possível proceder à admissão de novos utentes por inexistência de vagas, o utente será informado no prazo máximo de 15 dias, a posição que o mesmo ocupa na lista de espera, sendo esta organizada e revista de acordo com as prioridades e critérios de admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Horários de Funcionamento

1 - O Serviço de Apoio Domiciliário é prestado das 8.30 às 17.30 horas, excluindo fins-de-semana. Aos sábados, domingos e feriados serão proporcionados, igualmente refeições aos interessados das 11h30 às 13h30 e prestação de cuidados de higiene pessoal das 8h30 às 10h30.

2 – O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos feriados, dias de natal, dia de ano novo e segunda-feira de páscoa, excepto o serviço de refeições.

NORMA XIII
Cálculo do rendimento per capita

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia.

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

4. 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 devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;
- f) Sempre que a situação socioeconómica o justifique serão tidos em conta outros tipos de despesa apresentados (EDP, Gás, Fraldas).

5. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade.

5. A prova das despesas referidas nas alíneas b) e c) do número anterior, poderá ser feita mediante a

apresentação de documentos comprovativos dos últimos dois meses.

7. Em situação de recusa de apresentação de comprovativos dos rendimentos, será aplicado o valor máximo do custo mensal do utente nesta resposta Social de 550 Euros.

NORMA XIV

Tabelas de participações

1. De acordo com o disposto na circular nº4 da DGSS, a participação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar em função dos serviços prestados em dias uteis e/ou fins-de-semana, tendo por base as seguintes tabelas:

Números de serviços	Dias úteis	Dias úteis + F. semana
2	40%	40%
3	40%	45%
4	45%	50%
5	50%	55%
6	55%	75%

Serviços	Percentagem (Semana)	Percentagem Semana + Fim-de-semana
Alimentação	25%	35%
Prestação de Cuidados de Higiene e Conforto	20% (1 x dia)	30%
	25% (2 x dia)	—
Higiene Habitacional	10%	10%
Tratamento de Roupas	10%	10%
Aquisição e Administração de Medicação/Medição de Sinais Vitais	5%	5%

NORMA XV

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 25% por uma ausência superior a 15 dias por motivos de saúde ou outra situação devidamente apresentada e comprovada com documento escrito;
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de um familiar em qualquer outra das Respostas Sociais;
4. Todos os utentes admitidos até ao dia 15 pagam a mensalidade completa, e todos aqueles que sejam admitidos após o dia 15, pagam 50% do valor da mensalidade desse mesmo mês;
5. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidadosa análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial generosidade ou impossibilidade;
6. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados;
7. 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.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, no horário de funcionamento da mesma. Este pode ainda ser efetuado por transferência bancária (NIB facultado na secretaria), enviando o respectivo comprovativo de pagamento para o email da instituição;
2. Tendo em conta as distâncias, as dificuldades clínicas e de mobilidade dos utentes do SAD, bem

Centro Social Paroquial da Correlhã - Regulamento Interno – Apoio Domiciliário (SAD)

como a indisponibilidade da pessoa responsável, para quem o desejar a Diretora Técnica do serviço deslocar-se-á ao domicílio do utente, entre o dia 05 e 10 de cada mês, para que possam fazer o respetivo pagamento à mesma;

3. Os pagamentos são feitos exclusivamente na Secretaria da Instituição ou à Diretora Técnica;

4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias sem justificação, a instituição poderá a vir suspender o serviço contratualizado até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. As **refeições** no Serviço de Apoio Domiciliário serão distribuídas entre as 11h30 e as 13:30 horas;
2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local próprio no CSPC, estas são variadas e de acordo com as necessidades e estado de saúde dos utentes;
3. As dietas dos utentes são respeitadas, desde que prescritas pelo médico assistente;
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição das refeições, e é constituído por uma refeição principal, uma sopa, uma sobremesa (peça de fruta ou doce) e um pão;
5. O serviço de alimentação pode ainda contemplar outras refeições como o pequeno-almoço, lanche e jantar, tendo estes um custo adicional.

NORMA XVIII

Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto

1. O serviço de **Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto** baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de um Técnico de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XIX

Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. A saída de roupa da casa do utente é devidamente registada e verificada na entrada no serviço de lavandaria;
3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA XX

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXI

Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, Aquisição de bens e géneros alimentícios, Pagamento de serviços, Deslocação a entidades da Comunidade

1. Durante o ano serão organizadas diversas saídas e passeios, cabendo à Direção Técnica desenvolver a calendarização, a planificação e as coordenações necessárias. Cabe à Direção do CSPC aprovar essas deslocações/passeios e atividades, especialmente as que exijam custos à Instituição. A organização das atividades é comunicada aos utentes Serviço de Apoio Domiciliário através da Direção Técnica, dos colaboradores ou ainda de convite formal;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ter uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;

7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXI

Acompanhamento e Transporte a Consultas/Exames

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária pelo Sistema Nacional de Saúde;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXII

Outros Atividades/Serviços Prestados

O CSPC tem ao dispor do utente outros serviços, nomeadamente Enfermagem, Fisioterapia e Psicologia.

1. Os tratamentos de **Fisioterapia** são prestados nas instalações do CSPC às Terças-feiras das 08:30h até às 17:00h e às Quintas e Sextas-Feiras das 08:30h até às 15:00h, sob supervisão do(a) Fisioterapeuta;

2. Nas consultas de **Psicologia**, o (a) psicólogo pode fazer acompanhamento aos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário no seu domicílio ou na instituição. O horário e o lugar onde decorrerá a intervenção serão estipulados de acordo com a disponibilidade de ambas as partes.

3. O serviço de **Enfermagem** pode ser realizado no domicílio do utente ou na Instituição. Todo o material utilizado é da responsabilidade do utente.

NORMA XXIII

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

2. A equipa do SAD pode preparar a medicação para a semana toda se o utente o desejar, com supervisão do serviço de Enfermagem.

NORMA XXIV

Saída dos Utentes

Sempre que o utente se ausente do domicílio no período da prestação de serviço:

1. Deve avisar sempre as colaboradoras do SAD das ausências programadas para que as mesmas não se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio;
2. As colaboradoras só se deslocarão ao domicílio do utente na sua ausência com autorização expressa do mesmo;
3. Caso se verifique que a instituição é portadora de uma chave da residência do utente, este terá que assinar um documento em como autorizou o mesmo.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXVI

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O (a) Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo elemento da equipa técnica destacado para aquele período, ficando a parte administrativa a cargo da secretaria.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXVIII
Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio ao Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio ao Domiciliário e os dirigentes da Instituição;

- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXIX

Direitos do CSPC

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXX

Deveres do CSPC

São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alia a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- d) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo Apoio domiciliário;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Organizar um processo individual para cada utente, mantendo-o actualizado e respeitando a confidencialidade dos dados constantes no mesmo;
- j) Garantir a proteção dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA XXXI

Deveres dos Trabalhadores

São deveres dos colaboradores:

- a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
- b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- d) Conhecer o conteúdo do regulamento interno.

NORMA XXXII

Direitos dos trabalhadores

São direitos dos colaboradores:

- a) Ser tratado com respeito que lhe é devido;
- b) Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

NORMA XXXIII

Depósito e Guarda de bens dos Utentes

Quando solicitado pelo utente/família e/ou representante legal, o CSPC responsabiliza-se pela guarda das chaves (a devolver aquando da cessação da prestação de serviços).

Os valores que ficarem na posse dos utentes são da sua responsabilidade. Para maior segurança o CSPC faculta a possibilidade aos utentes de guardarem os seus valores no cofre da instituição que

serão inventariados, num documento feito em duplicado e assinado por ambas as partes, ficando a qualquer momento à disposição do utente.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. É admitida a interrupção da prestação do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos mediante aviso prévio.

NORMA XXXV

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou representante legal e o CSPC deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. É entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual;
3. Sempre que se verifique alguma alteração ao contrato é assinada uma adenda ao mesmo.

NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 15 dias de antecedência.

A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data do seu termo.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSPC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado, pelo utente e/ou pessoa responsável.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII
Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPC deverão informar e contratualizar com os utentes 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 a resolução do contrato a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente;
3. É entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestações de serviços.

NORMA XXXIX
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, dando aos interessados conhecimento das deliberações.

NORMA XL
Disposições Complementares

Caso seja detectada alguma situação de negligência ou maus tratos nos utentes, perpetuada por algum funcionário da Instituição, cabe à Direção da mesma, proceder às devidas averiguações e caso se justifique, aplicar um processo disciplinar.

A Instituição fica na incumbência de alertar as Entidades Competentes sempre que seja detectada uma situação de negligência ou maus tratos por parte dos familiares.

O CSPC dispõe de um manual de metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos.

NORMA XLI
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 11 de Março de 2019.

O Presidente da Instituição

(Pe. Dr.º José Correia Vilar)

O/A _____ utente/representante do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir as normas atrás referidas.

Correlhã, _____ de _____ de _____

(Assinatura do utente)

(Assinatura da pessoa responsável)

O/A _____ utente/representante do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir as normas atrás referidas.

Correlhã, _____ de _____ de _____

(Assinatura do utente/ pessoa responsável)