CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA CORRELHÃ

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

ÍNDICE

DISPOSIÇÕES GERAIS ***2***
Âmbito de Aplicação 2
Legislação Aplicável 2
Destinatários e Objetivos 2
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 3
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES ***4***
Condições de Admissão 4
Candidatura 4
Critérios de priorização da Admissão 5
Admissão 5
Acolhimento dos Novos Utentes 5
Processo Individual do Utente 6
Lista de espera 6
REGRAS DE FUNCIONAMENTO ***7***
Instalações 7
Horário de Funcionamento 7
Cálculo do Rendimento per capita 7
Tabela de Comparticipações 9
Pagamento de Mensalidades 10
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS ***11***
Fornecimento e Apoio nas Refeições 11
Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto 11
Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente 11
Higiene Habitacional 12
Atividades de Animação e Socialização 12
Acompanhamento e Transporte a Consultas/Exames 13
Outras Atividades/Serviços Prestados 13
Ausência dos utentes 13
Livro de Ocorrências 13
Quadro de Pessoal 14
Direção Técnica 14
DIREITOS E DEVERES ***15***
Direitos dos Utentes 15
Deveres dos Utentes 15
Direitos do CSPC 16
Deveres do CSPC 16
Deveres dos Trabalhadores 17
Direitos dos trabalhadores 17
Depósito e Guarda de bens dos Utentes 17
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente 18
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição 18
Contrato 18
Alteração, suspensão ou rescisão do contrato 18
Livro de Reclamações 19
DISPOSIÇÕES FINAIS ***20***
Alterações ao Regulamento 20
Integração de Lacunas 20
Disposições Complementares 20
Entrada em Vigor 20
ANEXOS ***21***

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Correlhã (CSPC), Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Rua de S. Tomé da Correlhã nº 130, Correlhã, 4990-306 Pote 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:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
b) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
d) Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social que tem os seus critérios e regras definidos pela Portaria 196-A/2015, de 1 de julho;
e) Protocolo de Cooperação em vigor;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
h) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP), de 25 de maio 2018.

NORMA III
Destinatários e Objetivos

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 conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

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

NORMA IV
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o serviço de apoio domiciliário deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes;
2. Os cuidados e serviços prestados pelo serviço de apoio domiciliário devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias úteis, garantindo também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados;
3. O serviço de apoio domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
   3.1. Fornecimento e apoio nas refeições;
   3.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
   3.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
   3.4. Tratamento de roupas, do uso pessoal do utente;
   3.5. Serviços de animação/socialização: ter um mínimo de 4 atividades semanais de acordo com o protocolo de cooperação: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.

4. O serviço de apoio domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
   4.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais, para a prestação de cuidados aos utentes;
   4.2. Apoio psicossocial;
   4.3. Atividades sócio recreativas e culturais;
   4.4. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
   4.5. Apoio em situações de emergência;
   4.6. Cedências de ajudas técnicas.

5. Para além destas, o serviço de apoio domiciliário promove também serviços sujeitos a um pagamento adicional, em tabela em anexo, da responsabilidade do utente ou do familiar:
   5.1 Serviço de transporte para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros;
   5.2 Serviço de acompanhamento ao exterior para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros;
   5.3 Serviço de marcação de vestuário;
   5.4 Outros serviços solicitados pelo utente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V
Condições de admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento:
   1.1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;
   1.2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio económica e clínica o justifique;
   1.3. Residente na freguesia da Correlhã ou 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 de 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 cliente pertença;
   1.5. Boletim de vacinas e relatório médico com a descrição da medicação terapêutica e comprovativo da situação clínica do utente;
   1.6. Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (declaração Pensões/IRS e nota liquidação);
   1.7. Declaração da farmácia com o valor médio mensal em medicação crónica;
   1.8. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
   1.9. Outra documentação que se considere necessária.
2. A candidatura pode ser apresentada na secretaria do CSP Correlhã, nos dias úteis, entre as 9h30 e as 16h00;
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 priorização da admissão

A admissão dos utentes faz-se prioritariamente respeitando os seguintes critérios de priorização e tendo em conta a soma da pontuação atribuída:

- Situação de risco/isolamento social (5 pontos);
- Situação de carência económica (4 pontos);
- Falta de apoio familiar ou outro (3 pontos);
- Residir ou ser natural da área de influência da resposta social - Correlhã, concelho de Ponte de Lima e Viana do Castelo (2 pontos);
- Grau de dependência (1 ponto).

Em caso de empate, recorrer-se-á ao critério da antiguidade da inscrição;
A prioridade de admissão poderá ser condicionada pelas características das vagas existentes (género, adequação do espaço individual às necessidades do utente).

NORMA VIII
Admissão

1. Recebida candidatura, a mesma é analisada pelo (a) diretor (a) da referida resposta social, que elabora a proposta de admissão, submetendo-a à decisão da Direção;
2. É competente para decidir a Direção do CSP Correlhã;
3. Em casos excecionais, a Direção poderá admitir provisoriamente algum utente sem análise prévia, ficando esta de se realizar posteriormente.

NORMA IX
Acolhimento dos novos utentes

1. Aos novos utentes deverão ser depositadas todas as atenções de forma a minimizar as consequências aos serviços a prestar pela instituição;
2. Com o objetivo 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:
   2.1. Proceder à apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
   2.2. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
   2.3. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio; nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
   2.4. Dar a conhecer as regras de funcionamento, assim como os direitos e deveres de ambas as partes;
   2.5. 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.

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

1. O CSPC deverá organizar processos individuais dos utentes, nos quais deverão constar:
    1.1. Identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, contrato de prestação de serviços, bem como outros elementos relevantes;
    1.2. Declaração médica comprovativa da situação de saúde do utente onde conste os problemas de saúde e respetiva medicação do utente;
    1.3. Avaliação diagnóstica e plano de desenvolvimento pessoal;
    1.4. Identificação, endereço e contacto das pessoas próximas ao utente;
    1.5. Registos da prestação de serviços, prestação nas atividades, ocorrências de situações anómalas;
    1.6. Registo de ausências do utente;
    1.7. Registo da cessação do contrato, com data e motivo da cessação;
    1.8. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
    1.9. Cada processo individual será atualizado sempre que se justifique;
    1.10. O utente e/ou representação legal (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no seu processo individual.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XI
Lista de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o candidato será colocado em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa na mesma;
2. Os candidatos serão retirados da lista de espera nas seguintes situações:
    2.1. Se o utente e/ou familiar responsável solicitem a anulação da inscrição;
    2.2. Se não tiverem reunidos os requisitos de admissão previstos neste regulamento;
    2.3. Se tiverem falecido;
    2.4. Outras razões não previstas neste regulamento, mas que justifiquem a retirada da lista de espera.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O serviço de apoio domiciliário funciona nas instalações do equipamento social do Centro Social Paroquial da Correlhã, sediado na Rua de S. Tomé, n. º130, na freguesia da Correlhã, o qual acolhe, ainda, a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
2. As instalações do SAD são compostas pelas seguintes áreas:
    2.1. Área de acesso a clientes, com espaços destinados à receção e espera para atendimento dos clientes e/ou seus familiares;
    2.2. Área de direção e dos serviços técnicos, com espaços para a direção e desenvolvimento de atividades administrativas e técnicas, sendo constituída pela secretaria, gabinete de atendimento e instalações sanitárias;
    2.3. Área de serviços, com espaço destinado à confeção e empratamento de refeições, sendo constituída por cozinha, copa, despensa e arrecadação;
    2.4. Área de serviços, com espaço destinado ao tratamento de roupas, sendo constituída por 2 zonas de lavandaria, lavandaria zona higienizada e lavandaria não higienizada;
    2.5. Área de pessoal, com espaço destinado aos colaboradores, sendo constituída por vestiário e instalações sanitárias.

NORMA XIII
Horário de funcionamento

1. O serviço de apoio domiciliário funciona diariamente entre as 08:00h e as 16:30h;
2. Aos fins-de-semana e feriados (nacionais e municipal) o serviço de apoio domiciliário presta apenas os serviços de cuidados de higiene pessoal e de conforto e o fornecimento de refeições;
3. O horário de prestação de cada um dos serviços é definido sempre que possível com as necessidades dos clientes e de acordo com a disponibilidade e organização do serviço.

NORMA XIV
Cálculo do rendimento *per capita*

1. A tabela de comparticipações familiares obedece ao disposto na Portaria nº 218 – D/2019 de 15 de julho, Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro e no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade, e tem por base a determinação do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), o qual é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento per capita mensal
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas fixas mensais
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 a 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 dezembro do ano relevante;
   g) 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 de RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igualo a 5% do valor que exceda aquele valor;
   h) 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%;
   i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

A prova dos rendimentos do cliente/agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente/agregado familiar.

4. Para efeitos de determinação das **despesas** são consideradas:
   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) As rendas de casa ou as prestações mensais devidas pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, até ao limite máximo da Remuneração Mínima Mensal. Deverão igualmente ser apresentados documentos comprovativos;
d) Comparticipações familiares em respostas sociais relativas a ascendentes e outros familiares do agregado familiar.

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. Neste caso cabe à Direção aplicar a mensalidade que acha conveniente;

6. Em situação de recusa de apresentação de comprovativos dos rendimentos, será aplicado o valor máximo do custo mensal do utente nesta resposta social.

NORMA XV
Tabela de comparticipações

1. De acordo com o disposto da Portaria 218-D/2019, de 15 de julho da DGSS, o valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar em função dos serviços contratualizados em dias uteis e/ou fins-de-semana, tendo por base as percentagens do seguinte quadro:

Quadro 1

Serviços	***2.ª feira a 6.ª feira, incluindo feriados***	***2.ª feira ao sábado, incluindo feriados***	***2.ª feira ao domingo, incluindo feriados***
Fornecimento de refeições	30 %	32,5 %	35 %
Alimentação apoiada	0,03 %	0,04 %	0,05 %
Cuidados de higiene e conforto pessoal	15 % (1x dia) 17,5 % (2x dia)	20 %	22 %
Higiene habitacional	8 %	--	--
Tratamento de roupas	9,5 %	--	--
Animação e socialização	0,05 %	--	--
Teleassistência	0,05 %	--	--

Percentagem máxima aplicável para a totalidade dos serviços: 75%

2. O valor da comparticipação familiar deve conter no mínimo dois ou mais serviços acima descritos. Apenas um serviço prestado não é considerado serviço de apoio domiciliário;
3. A comparticipação familiar será revista sempre que se verifiquem alterações dos serviços contratualizados e/ou dos rendimentos do agregado familiar;
4. A comparticipação mensal é calculada anualmente no início do ano civil, de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar, devendo quando solicitado, ser entregues os comprovativos económicos atualizados, sob pena de poder ser cobrada a mensalidade máxima prevista para a resposta social;
5. A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizando

de acordo com o índice de inflação;

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

NORMA XVI
Pagamento de mensalidades

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês, em numerário ou em cheque, na Secretaria da Instituição, nos dias úteis, entre as 9h30 e as 16h00. Alternativamente, o pagamento poderá ser realizado por débito direto ou transferência bancária, sendo obrigatória a comunicação e comprovação atempada da realização do pagamento no prazo estipulado para o efeito;
2. No ato do pagamento será entregue recibo do pagamento efetuado pelo cliente, excetuando-se as situações em que é não é possível confirmar a receção imediata do pagamento (caso do débito direto ou transferência bancária, em que o mesmo será disponibilizado após a confirmação do recebimento dos valores devidos ou outras situações imprevistas que o possam justificar);
3. O pagamento de despesas adicionais, referidas na norma IV ponto 5 é acrescido à comparticipação mensal, reportando-se às despesas efetuadas no mês imediatamente anterior;
4. No caso de admissão do utente ocorrer até o dia 15 do mês a mensalidade deverá ser paga na totalidade, se a admissão ocorrer após o dia 15 do mês deverá ser paga apenas 50% da mensalidade;
5. No caso de falecimento do utente ocorrer até ao dia 15 do mês deverá ser paga apenas 50% da mensalidade, se o falecimento ocorrer após o dia 15 do mês a mensalidade deverá ser paga na totalidade;
6. Em caso de ausência por doença, devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 10% da mensalidade;
7. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade;
8. Em caso de frequência desta ou outra resposta social da instituição por mais do que um elemento do agregado familiar, haverá uma redução de 10% da mensalidade;
9. Em caso de pagamento fora de prazo estipulado, sem a devida explicação, haverá lugar à aplicação de uma coima no valor de 5% do valor da mensalidade;
10. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá suspender o serviço contratualizado até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
11. 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 especial generosidade ou impossibilidade.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII
Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de fornecimento de refeições é prestado de acordo com os serviços contratualizados, nomeadamente a periocidade e as características do serviço a prestar;
2. O serviço de apoio domiciliário providencia um fornecimento de refeições saudáveis, variadas e equilibradas aos seus clientes;
3. 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;
4. As dietas dos utentes são respeitadas, desde que prescritas pelo médico assistente;
5. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte (em recipientes térmicos) e distribuição das refeições, sendo constituído por uma refeição, nomeadamente, uma sopa, uma sobremesa (peça de fruta ou doce) e um pão;
6. As refeições serão distribuídas entre as 11:30h e as 13:00h horas;
7. É efetuado registo de prestação de serviços.

NORMA XVIII
Cuidados de higiene pessoal e conforto

1. O serviço de cuidados de higiene pessoal e conforto são prestados de acordo com os serviços contratualizados, nomeadamente a periocidade e as características do serviço a prestar;
2. Os cuidados de higiene pessoal e conforto são prestados no horário de funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
3. O custo dos produtos e utensílios de higiene e conforto é suportado pelos clientes e/ou dos seus familiares;
4. A não realização do serviço por motivo imputável ao cliente deve ser comunicada com a antecedência mínima de 2 dias ou, se não for previsível, logo que possível;
5. É efetuado registo de prestação de serviços.

NORMA XIX
Tratamento de roupas

1. O serviço de apoio domiciliário assegura o tratamento de roupas de uso pessoal, de cama e de banho, exclusivas do utente;
2. A recolha e entrega de roupas no domicílio é efetuada em dia e hora a acordar entre as partes;
3. O tratamento de roupas é aplicado à roupa usada na semana completa, ou seja, corresponde à roupa utilizada nos sete dias da semana;
4. A saída e entrada de roupa do utente é devidamente registada e verificada na entrada e saída no serviço de lavandaria;

5. O serviço de apoio domiciliário não se responsabiliza por eventuais danos ou extravio de roupa dos clientes;
6. É efetuado registo de prestação de serviços.

NORMA XX

Higiene habitacional

1. O serviço de higiene habitacional **é** prestado de acordo com os serviços contratualizados, nomeadamente a periocidade e as características do serviço a prestar;
2. No âmbito do presente regulamento, entende.se por higiene habitacional o conjunto de ações levadas a cabo no domicílio do cliente com vista a assegurar níveis mínimos de higiene, mobilidade e conforto;
3. As ações previstas no número anterior contemplam pequenas arrumações e limpezas, nos espaços mais importantes para a vivencia do cliente e/ou de maior utilização, nomeadamente: quarto, wc e espaço de refeições. O serviço assegura assim a higienização dos espaços utilizados no dia-a-dia;
4. A higiene habitacional é efetuada numa logica de manutenção, pelo que as limpezas de caráter geral são da responsabilidade dos clientes e/ou seus familiares;
5. O cliente deve prezar pela manutenção de condições mínimas de higiene e organização, criando condições para ausência de riscos de saúde para si e para os colaboradores da instituição;
6. O custo dos produtos e utensílios de higiene habitacional é suportado pelos clientes e/ou dos seus familiares;
7. A não realização do serviço por motivo imputável ao cliente deve ser comunicada com a antecedência mínima de 2 dias ou, se não for previsível, logo que possível;
8. É efetuado registo de prestação de serviços.

NORMA XXI

Atividades de animação e socialização

1. O serviço de animação e socialização, segundo a protocolo e cooperação, deve ter no mínimo 4 atividades semanais, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. 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;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ter uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
8. É efetuado registo de prestação de serviços.

NORMA XXII
Acompanhamento e transporte a consultas/exames

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
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 XXIII
Outras atividades/serviços prestados

1. O serviço de apoio domiciliário do CSP Correlhã, tem ao dispor dos utentes outros serviços sujeitos a um pagamento adicional, em tabela em anexo, da responsabilidade do utente ou do familiar:
    1.1. Serviço de transporte para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros;
    1.2. Serviço de acompanhamento ao exterior para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros;
    1.3. Material de cuidados de higiene e conforto pessoal: esponjas de higiene pessoal e esponjas de higiene oral;
    1.4. Serviço de marcação de vestuário;
    1.5. Outros serviços solicitados pelo utente.

NORMA XXIV
Ausência dos utentes

1. Sempre que o utente se ausente do domicílio no período da prestação de serviço:
    1.1. Deve avisar sempre as colaboradoras das ausências programadas para que as mesmas não se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio;
    1.2. Não serão prestados serviços na ausência do utente e/ou seus familiares.

NORMA XXV
Livro de ocorrências

1. No serviço de apoio domiciliário existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores, equipa técnica e a/o Diretora(o) Técnica(o) do serviço;

2. No livro de ocorrências, as colaboradoras devem registar o dia e hora de situações anómalas que identifiquem, tais como, ausências, idas ao serviço de urgência, quedas, entre outras situações de maior importância, para posterior validação da diretora de serviço.

NORMA XXVI
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 XXVII
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 V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII
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, em caso de ausência de retaguarda familiar e com termo de consentimento para o efeito;
f) Participar em todas as atividades, 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 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;
i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
k) Informar a instituição de toda e qualquer alteração com aplicações na prestação de cuidados.

NORMA XXIV
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;
l) Cuidar da sua saúde e comunicar à instituição toda e qualquer alteração com aplicações na prestação de cuidados de saúde, nomeadamente, alterações do estado de saúde ou de medicação;
c) comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades 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 XXV
Direitos do CSPC

São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) À corresponsabilização 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 XXVI
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 atualizado e respeitando a confidencialidade dos dados constantes no mesmo;
j) Garantir a proteção dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA XXVII
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 XXVIII
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 XXIX
Depósito e guarda de bens dos utentes

1. Quando solicitado pelo utente/família e/ou representante legal, o CSPC pode responsabilizar-se pela guarda dos bens dos utentes, tendo este que assinar uma declaração/termo de consentimento que legitime a IPSS para a guarda de depósito de bens/valores.
2. 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.
3. Relativamente à posse da chave de domicílio do cliente, esta é autorizada através do preenchimento e assinatura da respetiva declaração/termo de consentimento pelo utente e/ou familiar responsável;
4. A posse da chave do domicílio tem a finalidade de aceder ao mesmo para a prestação dos serviços contratualizados. O acesso à habitação é exclusivamente efetuado em dias e horas combinadas com o utente e/ou familiares. Na ausência dos mesmos os serviços não serão realizados;
5. A chave da habitação do utente será de acesso restrito às colaboradoras responsáveis do serviço de apoio domiciliário.

NORMA XXX
Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

1. O cliente poderá interromper, por sua iniciativa, a prestação de cuidados, sendo que deverá comunicar a interrupção com um mínimo de 5 dias úteis de antecedência, sempre que a mesma seja previsível;
2. Também é admitida a interrupção da prestação de serviços em caso de o utente ir de férias com os familiares, sendo que deverá comunicar a interrupção com um mínimo de 8 dias úteis de antecedência, havendo nesta circunstância uma redução de 5% da mensalidade.

NORMA XXXI
Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa da instituição

1. A instituição poderá suspender a prestação de cuidados por imprevisível redução do pessoal ao serviço, devido a incapacidade temporária para o trabalho ou outra razão de força maior. Se esta situação se verificar, será recalculado o valor da mensalidade, de acordo com os dias efetivos de prestação de cuidados;
2. A prestação de serviços em serviço de apoio domiciliário poderá, ainda, ser suspensa por iniciativa da instituição se ocorrer violação grave, por parte do utente e/ou seu responsável, do disposto no presente regulamento interno de funcionamento.

NORMA XXXII
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 respetivo processo individual;
3. Sempre que se verifique alguma alteração ao contrato é assinada uma adenda ao mesmo.

NORMA XXXIII
Alteração, suspensão ou rescisão do contrato

1. O contrato pode rescindir pelas seguintes situações:
   a) Falecimento do utente;
   b) Decisão unilateral do utente ou dos seus familiares a qualquer altura da vigência do mesmo, devendo para tal comunicar por escrito aos serviços com 30 dias de antecedência. O não cumprimento do prazo definido determina o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta;
   c) Decisão unilateral da instituição, quando o utente ou os seus familiares não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do contrato e/ou desrespeito pelas colaboradoras ou pelas normas de funcionamento do serviço de apoio domiciliário. Para tal deverá o Centro Social Paroquial da Correlhã avisar por escrito com 30 dias de antecedência à decisão que pretende tomar;
   d) Por mútuo acordo entre os outorgantes;
   e) Inadaptação do utente. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros dias da sua

vigência por inadaptação do utente, sendo, neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas adicionais;

f) Por mudança de residência;

g) Por mudança de resposta social;

2. O contrato pode ser alterado nas seguintes situações:
   a) Solicitação de acréscimo ou decréscimo dos serviços contratualizados, pelo que se procederá a adenda ao mesmo;
3. O contrato pode ser suspenso nas seguintes situações:
   a) Solicitação por parte do utente em virtude de ausência temporária;
   b) Existência de dívida à instituição por um período superior a 2 meses, antes de se proceder à rescisão do mesmo.

NORMA XXXIV
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 V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV
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 ao Instituto de Segurança Social, I.P (ISS).

NORMA XXXVI
Integração de lacunas

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

NORMA XXXVII
Disposições complementares

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

NORMA XXXVIII
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 janeiro de 2024

Centro Social Paroquial da Correlhã PONTE DE LIMA

O Presidente da Instituição

(Pe. Dr. José Correia Vilar)

ANEXOS

ANEXO 1 – TABELA SERVIÇOS EXTRA 2024

SERVIÇO	***PREÇARIO***
ACOMPANHAMENTO (HORA)	6,00 EUROS POR HORA
TRANSPORTE (AO KM)	0,60 CÊNTIMOS AO QUILOMETRO
MARCAÇÃO DE VESTUÁRIO	50,00 EUROS

Estes valores são revistos no início de cada ano civil, sendo as atualizações afixadas na secretaria.