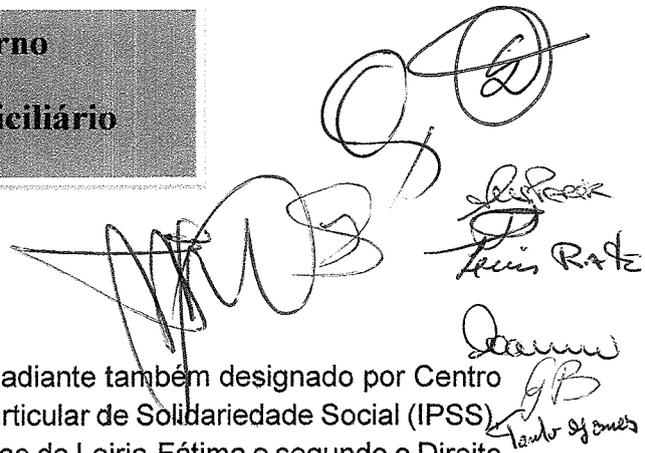


*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

*Joaquim GB  
Fidelis Gomes*





Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with names like 'Leiria R. A. T.' and 'J. B.' written below them.

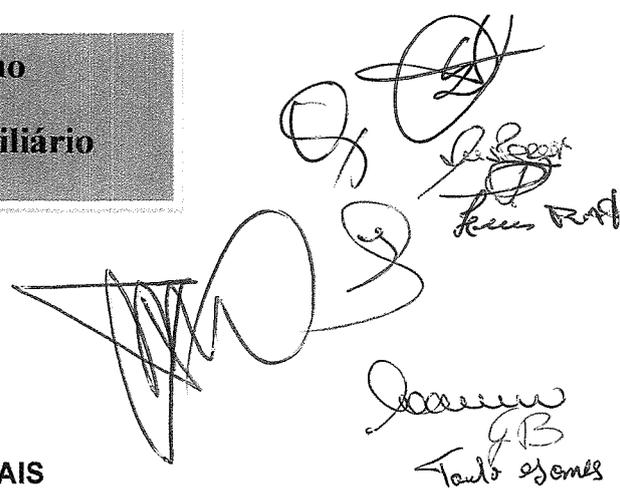
O Centro Social Paroquial de Regueira de Ponte, adiante também designado por Centro Social ou simplesmente CSPRP, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese de Leiria-Fátima e segundo o Direito Concordatário resultante, quer da Concordata de 07.05.1940, quer da Concordata de 18.05.2004, o Centro é uma pessoa jurídica canónica constituída por decreto da autoridade eclesiástica, a que o Estado Português reconhece personalidade jurídica civil, que se rege pelo Direito Canónico e pelo Direito Português, aplicados pelas respetivas autoridades, e tem a mesma capacidade civil que o Direito Português atribui às pessoas coletivas de direito privado, com o N.I.P.C – 503 250 767, sem fim lucrativo, gozando dos mesmos direitos e benefícios atribuídos às Instituições Particulares de Solidariedade Social, nos termos dos artºs 10.º, 11.º e 12.º da Concordata de 2004, desenvolverá a sua atividade por tempo indeterminado e foi fundado em 27 de outubro de 1969, tendo a sua sede na Rua do Ribeiro, 141 freguesia de Regueira de Pontes, Concelho e Distrito de Leiria, tem as respostas sociais de Creche, ATL, Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

#### Objetivos do Centro Social:

- Proporcionar à população da freguesia de Regueira de Pontes e freguesias limítrofes um conjunto de serviços adequados às suas necessidades, tendo em vista a promoção e desenvolvimento psicossocial;
- Criar um espaço aberto, promotor das potencialidades de cada indivíduo por forma a facilitar a sua realização como pessoa, contribuindo para o seu bem-estar;
- Colaborar com outras Instituições locais, de modo a promover a interinstitucionalidade, desenvolvendo-se assim um verdadeiro trabalho comunitário que vá ao encontro dos desejos e necessidades da população;
- Fomentar o relacionamento entre os utentes, familiares e amigos, de forma a preservar e fortalecer os laços de amizade e solidariedade;
- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- Promover a participação ativa dos clientes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

Cada ano terá um Tema Geral comum a toda a Instituição, que será desenvolvido por cada resposta social, nos seus conteúdos e objetivos específicos.

O Centro constitui uma comunidade educativa e de apoio à família, em que todos - Direção, Conselho Fiscal, Pessoal Técnico e Auxiliar, Crianças, Pais, Idosos e Familiares - participam responsável e ativamente na vida da Instituição, segundo os seus níveis de competências.



Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to be 'João' and another that says 'Tudo o mesmo'.

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**Âmbito de aplicação**

1. O presente regulamento integra o conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial de Regueira de Pontes.

**NORMA II**

**Âmbito de aplicação**

1. O presente regulamento define as normas e critérios de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resposta social do Centro Social Paroquial de Regueira de Pontes - Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria em 01/07/2006.
2. O Centro Social Paroquial de Regueira de Pontes desenvolverá esta resposta social de serviço de apoio domiciliário na freguesia de Regueira de Pontes, podendo estender-se às freguesias limítrofes.

**NORMA III**

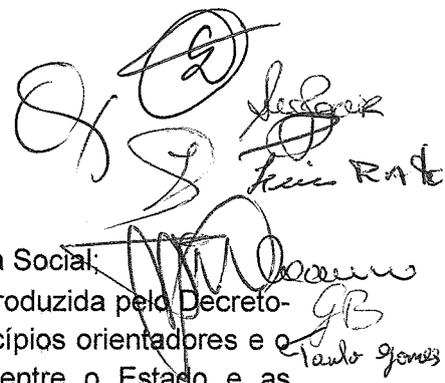
**Objetivos do regulamento**

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição;
  - c) Promover a participação ativa dos utentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV**

**Legislação aplicável**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado no:
  - a) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Licenciamento e Fiscalização de Estabelecimentos de Apoio Social;
  - b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro- Estabelece às condições de instalação e funcionamento de Serviço de Apoio Domiciliário e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro;
  - c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que estabelece os critérios, regras e formas de cooperação entre o ISS e as IPSS;



Handwritten signatures and initials, including "Jesús", "Fina RNF", "GB", and "Paulo Gomes".

- d) Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;
- e) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- f) Portaria n.º 100/2017 de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- g) Circular n.º 5 de 23/12/2014 – Implicação da frequência de utentes nas Comparticipações da Segurança Social;
- h) Lei n.º 14/2019, de 12/02 – Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumos;
- i) Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da Proteção de Dados Pessoais;
- j) Lei n.º 76/2015, de 28 /12de julho, sexta alteração aos Estatutos das IPSS;
- k) Lei n.º 74/2017 de 21/06 – Livro de Reclamações.

#### **NORMA V**

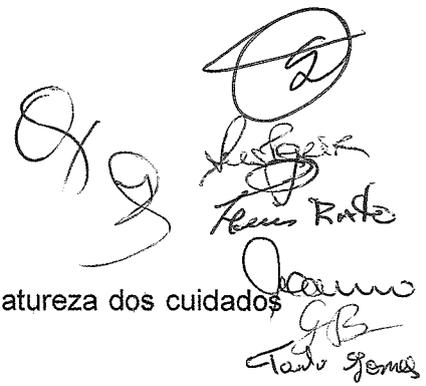
##### **Definição e Objetivos**

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivos gerais:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.
- 3. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivos específicos:
  - a) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação de necessidades básicas e atividades da vida diária;
  - b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
  - c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
  - d) Evitar o isolamento dos indivíduos, procurando promover a relação inter-familiar e o convívio social;
  - e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde e a outros serviços da comunidade;
  - f) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

#### **NORMA VI**

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

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Confeção, fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;



Handwritten signatures and initials, including names like 'Ribeira', 'Rosa Rato', 'João', 'GB', and 'Tudo Bem'.

- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - c) Cuidados de higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - d) Tratamento de roupas do uso pessoal do utente;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviço, deslocação a entidades da comunidade.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços:

- a) Apoio psicossocial;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Transporte;
- d) Realização de atividades ocupacionais;
- e) Aquisição de outros artigos de 1ª necessidade;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.

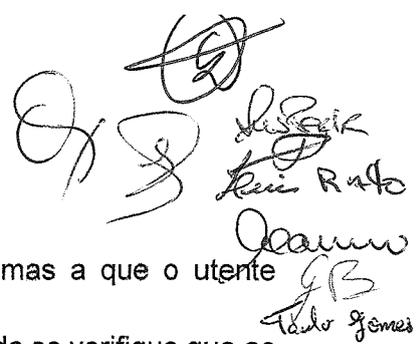
**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO**  
**NORMA VII**

**Condições de Admissão**

1. São condições de admissão para frequentar esta resposta social:
  - a) Manifesta vontade de ser admitido/apoiado;
  - b) Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
  - c) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente pela Direção;
  - d) Aceitação das orientações e do Regulamento Interno por parte dos utentes.

**NORMA VIII**  
**Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição fornecida pelo Centro Social, que constitui parte integrante do processo do utente. A ficha de inscrição será devidamente preenchida, datada e assinada pelo técnico responsável e pelo utente e, caso a inscrição vá para lista de espera, ser-lhe-á entregue uma declaração comprovativa da mesma.
2. O pedido de admissão será efetuado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta social, onde será efetuado o atendimento ao idoso ou à pessoa responsável por este (a) ou marcada data e hora para essa realização.
3. Para ser considerada a inscrição o utente deve, no prazo máximo de 15 dias, fazer prova das declarações efetuadas mediante apresentação de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário, ou na falta deste:
    - i. Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
    - ii. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
    - iii. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;



Handwritten signatures and initials, including names like "Rafael", "João", and "Tudo Gomes".

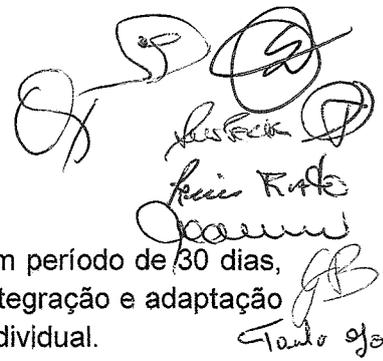
- iv. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - b) Comprovativo do rendimento mensal e declaração de IRS quando se verifique que ao utente é devida essa obrigação junto das entidades fiscais e do agregado familiar, quando necessário;
  - c) Comprovativos de despesas do utente e do agregado familiar em alojamento e transporte;
  - d) Comprovativos de despesas com outros familiares alojados em ERPIs;
  - e) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, da medicação, respetiva prescrição e cuidados a ter;
  - f) Declaração do custo médio mensal em medicamentos, em caso de doenças crónicas (informação prestada pelo médico de família);
  - g) Declaração médica comprovativa da capacidade física e mental;
  - h) Certidão da Junta de Freguesia da Área de residência com a composição do Agregado Familiar;
  - i) O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo.
4. O período de candidatura decorre das 9h às 13h30 e das 14h30 às 17h na secretaria da instituição.
  5. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos anteriormente deverão ser entregues também na Secretaria e no mesmo horário.
  6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do utente.
  7. O pedido de admissão pode provir do próprio interessado e/ou família, da comunidade ou organismos oficiais.
  8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **NORMA IX** **Critérios de Admissão**

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
  - a) Ter uma situação economicamente desfavorecida – 7 pontos
  - b) Ser utente de outra resposta social da Instituição – 6 pontos
  - c) Viver isolado e sem apoio familiar – 5 pontos
  - d) Ter familiares diretos integrados na instituição – 3 pontos
  - e) Data de inscrição – 2 pontos
  - f) Ser ascendente direto de um colaborador da Instituição (a considerar em caso de desempate) – 1 ponto
2. As vagas serão preenchidas de acordo com o somatório dos vários critérios, podendo a Direção considerar eventuais situações especiais do agregado familiar, tendo especialmente em conta situações de risco para o utente.

#### **NORMA X** **Admissão**





Handwritten signatures and initials, including names like "João Rato" and "Stano Gomes".

2. O programa de acolhimento tem um carácter experimental por um período de 30 dias, após o qual é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual.
3. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), identificando quais as razões da inadaptação de modo a superá-las. Se a inadaptação persistir por um novo período de 30 dias, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

Stano Gomes

## NORMA XII

### Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de inscrição do utente;
  - b) Data de admissão do utente;
  - c) Contrato de prestação de serviços;
  - d) Identificação, endereço e contactos da (s) pessoa (s) de referência do utente (familiar, representante legal ou outros);
  - e) Dados de identificação e sociais do utente e residência, bem como a declaração em como este autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo;
  - f) Identificação do médico e outros profissionais de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outros);
  - g) Fichas da Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
  - h) Plano de Desenvolvimento Individual, onde consta a programação de cuidados e serviços a prestar ao utente, respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - i) Registos de prestação de serviços, participação em atividades;
  - j) Registos dos períodos de ausência do domicílio bem como da ocorrência de situações anómalas;
  - k) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - l) Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual do utente é arquivado nas instalações da instituição, em local próprio e de fácil acesso à Direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua privacidade e confidencialidade.

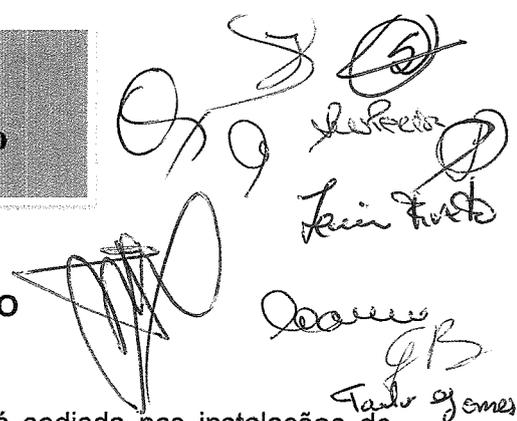


Handwritten signature.

## NORMA XIII

### Lista de espera

1. Os utentes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de espera do estabelecimento. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.
2. O utente será informado, no prazo máximo de 15 dias após a candidatura, da sua integração na lista e a posição que ocupa.
3. Trimestralmente ou sempre que o solicite, o utente será informado da sua posição na lista.
4. Sempre que o utente informe que foram alteradas as condições em que foi selecionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente atualização da lista de espera.



Handwritten signatures and initials, including names like 'Luís', 'João', and 'Paulo Gomes'.

**CAPÍTULO III**  
**REGRAS DE FUNCIONAMENTO**  
**NORMA XIV**  
**Instalações**

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário está sediada nas instalações do Centro Social Paroquial de Regueira de Pontes, sitas na Rua do Ribeiro, 141, 2415-212 Regueira de Pontes e as suas instalações são compostas por um edifício constituído em 4 Pisos, distribuídas da seguinte forma:
  - a) Ao nível do Piso 0, encontram-se as Área de Acessos, Administrativa e Direção, Serviços de Refeições, Áreas de convívio e atividades, refeitórios, e área de saúde.
  - b) Pelo piso -1 distribuem-se as áreas de serviço, lavandaria, balneários e sala de pessoal, sala de depósito de cadáveres e áreas técnicas;
  - c) A cozinha, localizada no piso 0, apresenta duas zonas de distribuição de refeições (Crianças/Idosos).
  - d) A entrada de serviço é separada fisicamente e visualmente da entrada de utentes e visitantes e permite o acesso aos vários espaços integrantes;
  - e) Ao nível da área de convívio e de atividades são propostos diversos espaços multifuncionais destinado ao convívio, lazer e para o desempenho de atividades a desenvolver pelos utentes, sendo possível, através de painéis, moldar a dimensão dos espaços consoante as necessidades;

**NORMA XV**

**Horário de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a sexta-feira, das 8:30 às 17h, e aos sábados das 8h30 às 15h30, excetuando os feriados que possam ocorrer.

**NORMA XVI**

**Cálculo do rendimento per capita**

1. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, 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:

RC = Rendimento *per capita* mensal

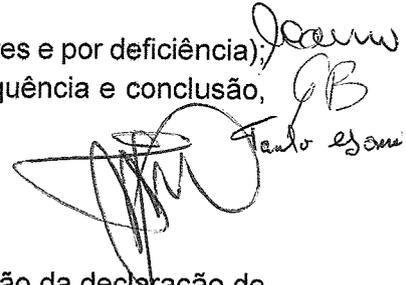
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. O valor do rendimento mensal do agregado familiar (RAF) é a soma dos rendimentos anuais auferidos por cada um dos seus elementos. Para apurar esse valor, consideram-se os rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões);

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento.
3. A prova dos rendimentos declarados é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos que comprovem de forma rigorosa as declarações prestadas.
4. Sempre que surjam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento apresentadas, deverão ser tomadas as diligências que se considerem adequadas ao apuramento da verdade. Durante este processo, a instituição pode aplicar o montante de comparticipação familiar máxima, até à regularização da situação.
5. A falta de entrega dos documentos previamente pedidos para prova dos rendimentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima, até à regularização da situação.
6. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- 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;
- c) Despesas com transportes, 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.
- e) Despesas com familiares alojados em ERPI's devidamente comprovados;
7. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior é aplicado um limite máximo do total das despesas a considerar de valor igual à retribuição mínima mensal garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
8. A prova das despesas deve ser feita mediante a apresentação de documentos referentes à situação dos elementos do agregado familiar na fase de admissão do utente.



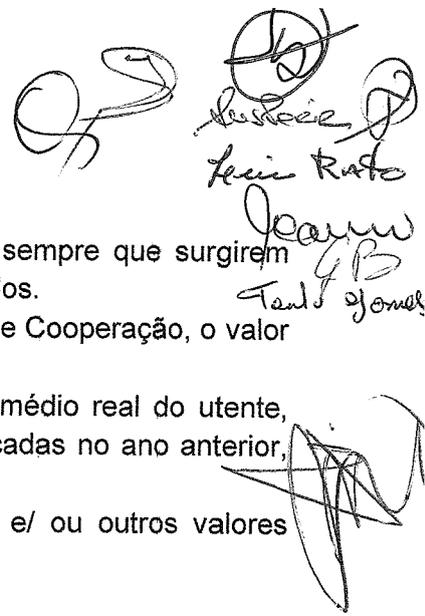
#### **NORMA XVII**

#### **Comparticipação familiar**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita mensal de acordo com a seguinte tabela:

Número de serviços	Dias úteis	Sábado
2	40%	45%
3	45%	50%
4	50%	55%
5	50%	60%
6	50%	75%

2. É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços.



Handwritten signatures and initials, including names like "Leiria Rato" and "Joanna".

3. A mensalidade será atualizada no início de cada ano civil ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados e/ou dos serviços prestados.
4. Quando se verifique que o número de utentes exceda o Acordo de Cooperação, o valor da mensalidade é definido na tabela que se encontra em anexo.
5. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
6. As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos e/ ou outros valores poderá levar à exclusão da prestação de serviços.

### **NORMA XVIII** **Pagamento da Mensalidade**

1. As mensalidades do Serviço de Apoio Domiciliário deverão ser pagas até ao dia 8 de cada mês, relativamente ao mês em curso, durante os 12 meses do ano. No ato do pagamento, será entregue ao utente/família um recibo comprovativo do mesmo.
2. A mensalidade poderá ser paga em numerário, cheque ou transferência bancária, à ordem da instituição na secretaria, durante o horário de expediente, entre as 9 horas e as 18 horas, a favor do Centro Social Paroquial de Regueira de Pontes. O NIB será fornecido nos serviços administrativos;
3. Haverá lugar a uma redução de 25% sobre o tempo de ausência quando o período de ausência devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos;
4. Nas situações em que a admissão do utente se concretize no dia 15 de cada mês, ou posteriormente a essa data, pagará metade do montante mensal estipulado, nesse período.
5. O utente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar;
6. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
7. Nas situações em que o utente prescindir dos serviços do SAD, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não serão reembolsadas quaisquer quantias. Caso a suspensão do SAD aconteça durante os primeiros 15 dias do mês, o utente pagará apenas metade da mensalidade estipulada.
8. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas e justificadas ao utente e/ou pessoa próxima com 30 dias de antecedência.

## **CAPÍTULO IV** **DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA XIX** **Refeições**

1. A elaboração das ementas é da responsabilidade da Direção Técnica e da Cozinha, com o devido cuidado nutricional, e adaptada aos utentes desta resposta social.
2. O mapa **mensal** das ementas encontra-se afixado na secretaria da Instituição.
3. Deve ser entregue ao utente uma cópia do mapa mensal da ementa.

*[Handwritten signatures and initials]*  
Susana  
Luís Rato  
Teresa  
Teresa Gomes

4. A dieta só é fornecida sob prescrição médica, ou excecionalmente, quando a situação do utente o justificar.

**NORMA XX**  
**Prestação dos cuidados e serviços**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte, distribuição das refeições e apoio na sua toma, quando solicitado. É constituída por uma refeição principal (carne ou peixe), uma sopa, pão e fruta da época, podendo como serviço suplementar fornecer outra refeição principal como pequeno almoço ou lanche, sendo então considerado como outro serviço. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, entre as 12h00 e as 13h30.
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã, podendo, no entanto, ser prestado no período da tarde. Sempre que seja necessário, o serviço poderá compreender mais de uma higiene pessoal diária. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. O serviço de higiene habitacional compreende a arrumação e limpeza do domicílio do utente nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. É efetuado consoante a necessidade do utente e o descrito no contrato de serviços celebrado.
5. O serviço de tratamento de roupa compreende a lavagem, secagem, engomagem da roupa de uso diário, pessoal, cama e casa de banho, exclusivo do utente. Toda a roupa deve ser previamente marcada com um número atribuído ao utente para o efeito. Esta é recolhida pelas ajudantes de ação direta e entregue no domicílio do utente.

**NORMA XXI**  
**Atividades de animação e socialização**

1. As atividades de animação e socialização compreendem, entre outras, as atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Educadora Social do CSPRP, de acordo com o Plano Anual de Atividades.
3. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas, promovidas pela instituição ou por outras da região, ficando o transporte de e para o domicílio, a cargo da instituição.
4. Os utentes e/ou os seus responsáveis serão previamente informados das características, duração, e eventuais custos, da atividade a realizar.
5. É necessária a autorização dos familiares ou responsáveis pelos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a sua participação em passeios ou deslocações em grupo.
6. Durante as atividades, os utentes serão sempre acompanhados pelas funcionárias 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.

#### **NORMA XXII**

#### **Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de diagnóstico**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes serão preferencialmente acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares. Em situação de exceção, quando não exista estrutura familiar ou esta não os possa acompanhar por motivo de força maior, poderá a instituição destacar uma funcionária para o fazer, quando tal for solicitado pelo próprio utente ou seus familiares. Tal será considerado como serviço extra.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### **NORMA XXIII**

#### **Administração da medicação prescrita**

1. O serviço responsabiliza-se pela vigilância e administração de medicação, nas situações em que tal nos seja solicitado. Caso contrário será a família ou o próprio utente o responsável pela sua administração e organização.
2. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas. Sempre que exista alteração na medicação a ministrar pelas equipas dos serviços, deve o familiar entregar obrigatoriamente fotocópia da prescrição médica com a guia de tratamento.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura que a medicação seja tomada no seu horário de funcionamento, cabendo a responsabilidade pela ministração noutros períodos a familiares ou ao próprio utente.

### **CAPÍTULO V** **RECURSOS HUMANOS**

#### **NORMA XXIV**

#### **Pessoal da instituição**

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor.
2. É constituído no mínimo por:
  - a) Um(a) Diretor(a) Técnico(a);
  - b) Um(a) educador(a) social;
  - c) Uma cozinheira;
  - d) Duas ajudantes de ação direta;
  - e) Uma ajudante de cozinha;
  - f) Uma trabalhadora auxiliar;

3. O quadro de pessoal poderá ainda ser constituído por outro pessoal entendido pela Direção do Centro como necessários para a prestação do apoio domiciliário e outras ações.

**NORMA XXV**  
**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve ter formação na área das Ciências Sociais e Humanas.
3. Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante a Direção do Centro Social Paroquial de Regueira de Pontes, pelo funcionamento geral do mesmo.
4. O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve ser substituída, nas suas ausências e impedimentos, por funcionário ou membro da Direção da Instituição designado pelo Diretor de Recursos Humanos, dando este conhecimento ao Presidente da Direção.

**NORMA XXVI**  
**Funções**

1. São funções do(a) Diretor(a) Técnico(a) as seguintes:
  - a) **No âmbito da gestão:**
    - i. Dirigir o funcionamento da resposta social coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto também a outras respostas sociais;
    - ii. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
    - iii. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação e esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
    - iv. A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
    - v. Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
    - vi. Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
    - vii. Participação nas reuniões da Direção da Instituição quando para isso for solicitada;
    - viii. Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
    - ix. Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
    - x. Propor à Direção da Instituição a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
    - xi. Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
    - xii. Fornecer aos serviços administrativos, antes do início da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário ou sua alteração, todos os elementos necessários para o cálculo de valores, registo de serviços, etc.;
    - xiii. Garantir o estudo da situação do utente e alteração e ajuste do respetivo plano de cuidados;

xiv. Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se à Direção da Instituição.

**b) No Âmbito do Serviço Social:**

- i. Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente, a visita domiciliária;
- ii. A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão no prazo de 10 dias a contar da data de inscrição e seu acompanhamento até à efetiva admissão;
- iii. Estudar a participação do utente de acordo com as normas orientadoras das participações familiares;
- iv. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- v. Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- vi. Tomar e dar conhecimento da saída dos utentes.

**2. São funções das Ajudantes de Ação Direta:**

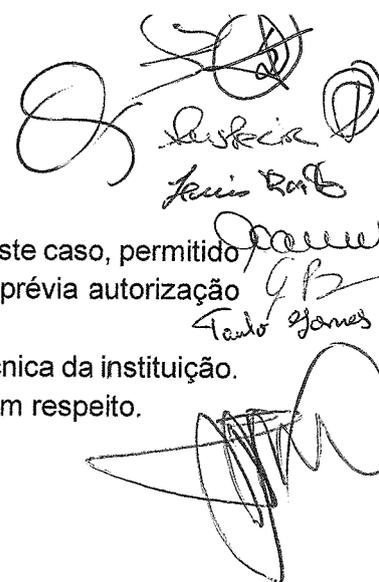
- a) Proceder ao acompanhamento do utente no domicílio;
- b) Cuidar da sua higiene e conforto;
- c) Recolher roupas sujas e distribuir roupa lavada;
- d) Realizar, no exterior, serviços fundamentais aos utentes, sempre que necessário;
- e) Acompanhá-los nas suas deslocações, sempre que necessário;
- f) Ministrando aos utentes a medicação prescrita;
- g) Informar a instituição de eventuais mudanças/alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- h) Conduzir a viatura da instituição;
- i) Colaborar nas atividades de animação ocupação dos utentes;
- j) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) com o devido enquadramento.

**CAPÍTULO VI**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXVII**  
**Direitos dos Utentes**

**1. São direitos dos utentes:**

- a) A prestação dos serviços constantes no presente regulamento, desde que solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa mensal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) 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;



Handwritten signatures and initials, including names like 'Luscia', 'João', 'Tudo Jones', and a large scribble.

- 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 sobre o serviço à Direção ou Diretora Técnica da instituição.
- j) Os utentes têm direito a serem ouvidos nas decisões que lhe dizem respeito.

**NORMA XXVIII**  
**Deveres dos Utentes**

**1. São deveres dos utentes:**

- a) Cumprir as normas estabelecidas no presente regulamento, bem como no contrato de prestação de serviços;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- c) Colaborar na prestação de serviços dentro das suas possibilidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- e) Comunicar qualquer alteração substancial à forma de prestação dos serviços solicitados;
- f) Efetuar o pagamento da mensalidade acordada até ao dia 8 de cada mês, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

**NORMA XXIX**  
**Direitos da Entidade Gestora do Serviço**

**1. São direitos da entidade gestora do serviço:**

- a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
  - b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
  - c) O recebimento pontual e regular das participações mensais previamente acordadas;
  - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou família no ato de admissão;
  - e) A livre e plena capacidade contratual, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se à instituição o direito de recusar a prestação de serviços, quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados.
- 2. À Instituição é ainda reservado o 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 seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.**

**NORMA XXX**  
**Deveres da entidade gestora do serviço:**

**1. São deveres da entidade gestora do serviço:**

- a) Prestar os serviços constantes deste regulamento Interno;



