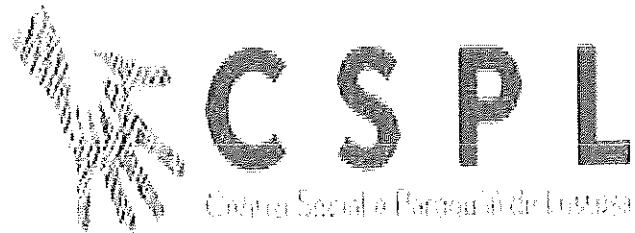


Re 



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO**

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE LUSTOSA**

## CAPÍTULO I

### Disposições Gerais

#### Norma 1ª

#### **Âmbito de aplicação**

O Centro Social Paroquial de Lustosa, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 29/09/2005 e revisto a 26/05/2011 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### Norma 2ª

#### **Legislação aplicável e Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

1. Decreto-lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro;
2. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
3. Portaria n.º 196 – A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
4. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro;
5. Protocolo de Cooperação em vigor com a Segurança Social;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

Constituem objetivos para esta resposta social:

- a) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- b) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- d) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- e) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- f) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### Norma 3ª

#### **Destinatários**

Centro Social Paroquial de Lustosa

Tal como consta na Portaria n.º 38/2013, n.º 2º artigo, são destinatários 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.

#### Norma 4ª

### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento da instituição;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou familiares/representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### Norma 5ª

### **Cuidados e serviços prestados**

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições (respeitando as dietas com prescrição médica);
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal diário;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a serviços da comunidade;
  - f) Segunda higiene pessoal.
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços (mediante apreciação e avaliação casuística por parte da Direção Técnica e Direção), nomeadamente:
  - a) Cuidados de imagem;
  - b) Formação e sensibilização aos cuidadores principais para a prestação dos cuidados;
  - c) Arranjo de roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - e) Realização de pequenas reparações ou modificações no domicílio;
  - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.
3. Os cuidados e serviços do SAD acima descritos apenas podem ser prestados nos dias úteis da semana.

## CAPÍTULO II

### Processo de Admissão dos Utentes

#### Norma 6ª

#### Condições de Admissão

São condições de admissão quando:

1. O indivíduo está isolado e não existem recursos familiares ou de vizinhança;
2. O indivíduo não possui recursos económicos para uma solução alternativa;
3. A família não tem possibilidade de assegurar as necessidades básicas quotidianas pelas seguintes razões:
  - Doença grave de um membro do agregado familiar;
  - Trabalho de todos os membros do agregado familiar, fora do lar.
4. Estar disponível para contratualizar pelo menos 2 serviços considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas;
5. Obedecer a pelo menos 1 dos critérios de admissão adiante referidos.
6. A admissão de clientes portadores de deficiência ou qualquer doença não controlada que possa pôr em risco os restantes utentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possa perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerado caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

#### Norma 7ª

#### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição/identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, (para consulta) quando aplicável;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal (para consulta), quando aplicável;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal (para consulta), quando aplicável;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema (para consulta) de que o utente seja beneficiário;
  - e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - f) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, assim como o guia de tratamento, caso exista;
  - g) Comprovativo do pagamento da renda habitacional ou da prestação mensal, no caso de ser casa própria;
  - h) Comprovativo da despesa mensal com o passe de transporte público, quando aplicável;
  - i) Comprovativo das despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Centro Social Paroquial de Lustosa

- j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a recolha, processamento e utilização dos meus dados pessoais para elaboração do processo.
3. O período da candidatura decorre nos dias úteis entre as 10h e as 16h;
  4. A ficha de inscrição/identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição no período indicado no ponto anterior;
  5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela do utente;
  6. Deverá existir uma pessoa responsável (significativo) pelo utente, familiar ou não, no exterior, devendo os seus dados constar no processo;
  7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### Norma 8ª

#### **CrITÉRIOS de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos;
2. Impossibilidade de auto-satisfação de todas ou algumas das necessidades básicas;
3. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos;
4. Situação de isolamento;
5. Residência na área geográfica da resposta social;
6. Pensionista;
7. Aceitação e adaptação, da parte do candidato, aos horários de funcionamento da instituição e ao tipo de serviços prestados;
8. Familiares diretos a frequentar a instituição;
9. Data da formalização da candidatura;
10. Outros.

### Norma 9ª

#### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão e posteriormente submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da instituição;
3. No caso de o candidato preencher os requisitos de admissão e existir vaga na instituição, este e/ou o seu familiar/representante legal, será informado no prazo máximo de 5 dias, por e-mail ou por telefone, sobre o valor da comparticipação;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Se existir acordo na comparticipação fixada e aceitação do presente Regulamento Interno, é marcado um segundo atendimento que iniciará o processo de admissão;



6. Neste processo de admissão, os candidatos deverão aceitar que todas as informações prestadas sejam alvo de análise pela equipa técnica do CSP Lustosa, bem como aceitar as normas vigentes e reguladoras da atividade da instituição. Durante este processo os candidatos a utentes devem fazer prova documental da veracidade das informações cedidas.

#### Norma 10ª

##### **Acolhimento de Novos Utentes**

O Programa de Acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.

No primeiro dia da prestação de serviços, deve estar presente a Direção Técnica do SAD que, com os colaboradores deverá desenvolver as seguintes funções:

- a) Disponibilizar uma cópia do Regulamento Interno da instituição ao utente;
- b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- c) Avaliar as reações do utente;
- d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente;
- e) Definir as regras quanto à forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- f) Celebrar e assinar o contrato de prestação de serviços, em duplicado, sendo que um original é entregue ao utente e/ou representante legal, o outro original fica na posse da instituição que integrará o processo individual do utente;
- g) Elaboração do relatório do Programa de Acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do utente ou não adaptação e conseqüente alteração de intervenção, se necessário. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### Norma 11ª

##### **Processo Individual do Utente**

O Processo Individual do utente é constituído por um conjunto de documentos:

- Ficha de identificação do utente;
- Estudo de comparticipação e contrato;
- Ficha de avaliação diagnóstica;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente (familiar, significativo ou outro);
- Documentos facultados pelo utente no processo de candidatura (declaração do IRS e respetiva nota de liquidação, outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar);
- Dados de identificação da situação social;
- Identificação do profissional médico de saúde de referência e respetivos contatos;
- Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma (relatórios, dieta, medicação, alergias);
- Autorização da administração de medicação ao utente, quando aplicável;
- Plano de execução dos cuidados e serviços prestados;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

- Declaração de consentimento para a utilização da chave do domicílio pela equipa de SAD, quando aplicável;
- Registo da cessação do contrato com indicação da data e motivo;

O Processo Individual deve estar actualizado, ser de acesso restrito, nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do CSP Lustosa, garantindo sempre a sua confidencialidade.

#### Norma 12<sup>a</sup>

##### **Lista de candidatos**

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos. Logo que surja a vaga serão de imediato informados via telefone ou e-mail;
2. A gestão da lista de espera de candidatos é efetuada segundo a avaliação dos critérios de seleção e priorização, sendo que em caso de igualdade de ponderação, será tida em conta, a data da formalização da candidatura e/ou o parecer da Direção.

### **CAPÍTULO III**

#### **Instalações e Regras de Funcionamento**

#### Norma 13<sup>a</sup>

##### **Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de Lustosa está situado na Alameda da Igreja, nº 188, 4620-879 Lustosa.

#### Norma 14<sup>a</sup>

##### **Horários de funcionamento**

O SAD funciona todos os dias úteis das 8h00 às 17h00, à excepção do dia 01 de janeiro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira de Páscoa, 25 e 26 de dezembro e feriado municipal, desde que não comporte prejuízo para os utentes apoiados.

#### Norma 15<sup>a</sup>

##### **Pagamento de Mensalidade**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado, contra recibo, até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da instituição, por transferência bancária ou ainda entregue diretamente ao colaborador do SAD;
2. No ato da admissão deverá ser paga a primeira mensalidade;
3. Os gastos em medicação, fraldas, ajudas técnicas, produtos equiparados, entre outros, são suportados pelo utente;
4. Perante ausências de pagamento igual ou superior a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a prestação de cuidados e serviços até serem regularizadas as suas mensalidades, após ser realizada uma

análise casuística, por parte da Direção;

5. No caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, a partir do segundo e seguintes elementos;
6. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência (internamento hospitalar), devidamente fundamentado exceda 15 dias consecutivos;
7. Qualquer outra ausência com um período inferior a 15 dias não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
8. No ato da admissão haverá lugar a cobrança de 15€, referentes a custos administrativos para abertura do processo do mesmo.

### Norma 16ª

#### **Tabela de Comparticipações/ Preçário das Mensalidades**

1. A tabela de comparticipação familiar foi calculada de acordo com legislação/normativos em vigor sendo a seguinte: a comparticipação familiar devida pela utilização de serviços será determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, em conformidade com os normativos legais.
2. A comparticipação devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar que se encontra no **ANEXO I**.
3. A totalidade dos serviços contratualizados não deve ultrapassar a aplicação de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
4. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é calculado 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 = Valor das despesas mensais fixas (habitação, medicação e transportes)

N = Número de elementos do agregado familiar

5. 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 comum, designadamente: cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos; parentes e afins maiores/menores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau; tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial; adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar confiado por decisão judicial.
6. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos anuais ou anualizados, tais como: trabalho dependente trabalho independente; pensões, prestações sociais; bolsas de estudo e formação; prediais; capitais; as prestações a cargo de companhias de seguro; outras fontes de rendimento.



7. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**: o valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquida; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doenças crónicas.

O somatório das despesas de renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação, despesas com aquisição de medicamentos não pode exceder a Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

8. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório. Quanto à prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou falta dos documentos probatórios determina a fixação da comparticipação familiar máxima. Comparticipação essa, calculada tendo em conta o custo médio real do utente na resposta social de SAD, no ano anterior e afixado na instituição anualmente.

#### Norma 17ª

#### **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 com o funcionamento da resposta, atualizado de acordo com o Índice de inflação e ainda de acordo com o número de utentes que frequentaram no mesmo ano.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início do ano civil, com efeitos a partir do dia 1 de março. Sendo determinadas, regra geral, com base nas informações constantes dos documentos apresentados na norma 7ª do presente regulamento.
3. As comparticipações também podem ser revistas em qualquer altura do ano, sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar e/ou aumento de 5% (Circular n.º 4 – DGSS/16 de dezembro de 2014).
4. Logo que esteja definido o valor da comparticipação atualizada, o CSPLustosa notifica os utentes, ou os seus familiares/representantes legais do valor fixado e montante a pagar.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### Norma 18ª

Fornecimento de refeições:

1. As refeições principais e as sopas são confeccionadas na instituição e acondicionadas em marmitas, transportadas em cestos devidamente identificados com o nome do cliente.
2. As refeições, almoço e jantar, são distribuídas ao domicílio entre as 11h30 e as 13h, pelos ajudantes de ação direta, salvo as exceções por razões externas à instituição, não previstas atempadamente.

A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes.

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório, salvo casos em que os utentes expressem vontade contrária, por assinatura de termo de responsabilidade.

Cuidados de higiene pessoal:

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente o banho assistido e aplicação de cremes hidratantes, com periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente e da capacidade de execução do serviço pela instituição.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.

Tratamento da roupa do uso pessoal:

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. 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.
3. A recolha das roupas é feita, preferencialmente à 2ª feira e entregue à 6ª feira.

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 (quarto, cozinha, casa de banho e sala de estar) realizando as seguintes tarefas: varrer, aspirar, lavar o chão e limpar o pó, limpar a casa de banho, mudar e/ou fazer a cama, apoiar na loiça.
2. A prestação deste serviço é efectuada pela instituição consoante a necessidade do utente.

Atividades animação/socialização:

1. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores principais para a prestação de cuidados:

1. A formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais é efetuado a pedido do familiar e/ou cuidador informal ou sempre que sejam detetados sinais de cansaço ou de dificuldade em atuar nas situações ocorridas. Para tal, será feito o encaminhamento para a Unidade de Cuidados e à Comunidade ou para ações de formação que ocorrem no concelho de Lousada no qual esta instituição é parceira.

Transporte, a consultas/exames complementares de diagnóstico:

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 por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e/ou Hospital).
4. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas, quando a mesma coincide

Centro Social Paroquial de Lustosa  
com o serviço prestado no domicílio.

Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio:

1. Sempre que necessário, os colaboradores de SAD, devem orientar e apoiar o utente e/ou pessoa significativa para alguma reparação/modificação no espaço habitacional, com vista a permitir maior segurança, conforto ao utente, funcionalidade das ações e tarefas a desempenhar.

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia:

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD fará articulação com Banco de Ajudas Técnicas existente na autarquia de Lousada, informará também o utente e/ou pessoa significativa de instituições que fazem o aluguer e/ou empréstimo deste tipo de equipamento.

#### Norma 19ª

##### **Passeios ou Deslocações**

1. Na data da realização dos passeios, a instituição disponibiliza aos utentes as refeições diárias (lanches nos períodos da manhã e/ou tarde e uma refeição ligeira para o almoço).
2. 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.
3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
4. As condições para a participação no passeio devem ser comunicadas ao utente, bem como as regras de funcionamento do mesmo.
5. Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da atividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou atmosféricos, a instituição reserva-se ao direito de adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.

#### Norma 20ª

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

1. A medicação deve ser preferencialmente preparada e administrada pelo utente ou familiar responsável.
2. No entanto, devido à ausência ou impedimento de familiares, a equipa do SAD poderá preparar e administrar, com autorização prévia dos mesmos e segundo prescrição médica.

#### Norma 21ª

##### **Receção e entrega das chaves**

1. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada, através de documento escrito pelos intervenientes, a chave do domicílio do utente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa do SAD que prestará os cuidados e serviços.
2. Em caso de perda ou extravio da chave entregue à equipa, é da responsabilidade da instituição proceder à substituição da fechadura no domicílio do utente e suportar os respectivos custos.



### Norma 22ª

#### **Formas de atuação em situações de emergência**

1. Em situações de emergência médica na presença das colaboradoras do SAD, estas entram de imediato em contacto com a Linha de Saúde 808 24 24 24 ou a linha de emergência – 112, dependendo da gravidade da situação. É contactado o responsável pelo utente que deverá tomar as devidas providências. Salienta-se que a instituição não assegura o acompanhamento permanente do utente, pelo que os familiares deverão assumir as responsabilidades que lhes competem.
2. Se o idoso não necessitar de cuidados médicos urgentes, os colaboradores designados para o efeito prestam os primeiros socorros e contactam a família para expor a situação.

### Norma 23ª

#### **Maus tratos**

1. Caso se detém indícios que levantem suspeitas de maus tratos sobre os idosos, tais como: físicos, comportamentais ou psicológicos, sexuais ou financeiros, a Diretora Técnica diligenciará junto dos familiares próximos sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas.
2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou as lesões se reiterem, cabe à Diretora técnica:
  - a) Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços sociais da comunidade para uma avaliação da situação;
  - b) Proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes (ex. Ministério público).

## **CAPÍTULO V**

### **Direitos e Deveres**

#### Norma 24ª

#### **Direitos e Deveres dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. Tratamento personalizado por parte dos colaboradores, do pessoal técnico e da Direção da instituição;
2. A prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psíquico, emocional e de qualidade de vida, com base num plano de cuidados estabelecidos;
3. Incentivo à manutenção da sua identidade e história de vida;
4. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
5. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação dos cuidados;
6. O recibo sobre as participações pagas pelas prestações de serviços por parte do CSPL;
7. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.



8. 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;
9. Os seus dados pessoais serão tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade. Estes dados apenas serão tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta;
10. Os dados pessoais tratados, apenas serão divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais e com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.

São deveres dos utentes:

1. Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar, assim como situação de saúde;
2. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SAD, bem como os dirigentes da instituição;
3. Colaborar com a equipa da instituição na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades pode justificar-se a revisão do contrato);
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
5. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
6. Comparticipar em actividades lúdicas e recreativas desenvolvidas nas instalações do CSPL que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar;
7. Cuidar da sua saúde e participar imediatamente à instituição qualquer alteração de medicação ou prescrição médica;
8. Comunicar qualquer alteração dos rendimentos/despesas do agregado familiar;
9. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### Norma 25ª

#### **Direitos e Deveres dos Familiares, Tutores ou Representantes Legais dos utentes**

Os familiares, tutores ou representantes legais dos utentes têm direito:

1. Conhecer o Regulamento Interno;
2. A contactar pessoal ou telefonicamente a instituição, dentro das cláusulas estipuladas;
3. A avaliar a prestação dos serviços e cuidados de vida do seu familiar-utente;
4. Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o seu familiar-utente;
5. A exigir que seja respeitada a intimidade e privacidade do seu familiar-utente;
6. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem o SAD e/ou sobre quaisquer dúvidas;
7. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na instituição;
8. Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao Plano de Atividades Anual;

9. Ser informado acerca do desenvolvimento do seu familiar-utente;
10. Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
11. Sugerir e reclamar dos serviços prestados, por escrito;
12. Os dados pessoais dos familiares serão tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade. Estes dados apenas serão tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta;
13. Os dados pessoais tratados, apenas serão divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais e com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.

Os familiares, tutores ou representantes legais dos utentes têm o dever de:

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido e contratualizado;
2. Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos acerca do seu familiar-cliente, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares e/ou outras;
3. Participar nas reuniões nas quais seja convocado;
4. Avisar, atempadamente, as faltas do seu familiar-utente, sob pena de as mesmas não serem justificadas;
5. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto;
6. Fornecer todos os elementos necessários para o cálculo da mensalidade;
7. Cumprir todas as normas do Regulamento Interno do SAD;
8. Em situações de emergência médica, comparecer, o mais rapidamente possível, tendo em vista o acompanhamento do representado;
9. Avisar a Direção da instituição por escrito de qualquer alteração dos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.

#### Norma 26ª

#### **Direitos e Deveres da Instituição**

Constituem direitos da Instituição:

1. Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno;
2. Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
7. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do SAD;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
5. Suspender a prestação de cuidados e serviços, sempre que os utentes violem as regras constantes no regulamento ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

Constituem deveres da Instituição:

1. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
2. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
3. Manter os processos individuais atualizados, assim como garantir o sigilo dos dados constantes nos mesmos;
4. Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado em cada circunstância;
5. Elaborar, em colaboração com o utente e respectiva família, um Plano de Cuidados individualizado;
6. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento ou doença súbita de um cliente na presença exclusiva de um elemento desta instituição, este deve informar imediatamente o familiar responsável.

### Norma 27ª

#### **Direitos e Deveres dos colaboradores**

O pessoal trabalhador tem direito a:

1. Ser tratado com respeito e urbanidade.
2. A inobservância do direito acima referido acarretará consequências institucionais e/ou legais.

São deveres dos colaboradores do SAD:

1. Respeitar e serem leais com os seus superiores hierárquicos, colega de trabalho, utentes e familiares, bem como as demais pessoas com as quais venham a interagir;
2. Exercer as suas funções salvaguardando o respeito e cumprimentos das regras éticas, garantindo o sigilo profissional relativamente às informações confidenciais.
3. Cumprir com os deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código do Trabalho e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## **CAPÍTULO VI**

### **Funções dos Colaboradores**

#### Norma 28ª

##### **Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. As funções exercidas pelos colaboradores, assim como os seus direitos e deveres, regem-se pelas leis laborais aplicáveis aos trabalhadores por conta de outrem e legislação específica das IPSS, designadamente Convenções Coletivas.

### Norma 29ª

#### **Direção Técnica**

A Direção/Coordenação Técnica do SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. São funções da diretora técnica:

1. Dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção do CSPL, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. Admissão, acolhimento e acompanhamento da situação dos utentes.
3. Garantir o estudo da situação do utente, elaborar o Processo Individual e a elaborar, executar e avaliar o respetivo Plano de Prestação de Cuidados.
4. Organizar e manter atualizados o Processo Individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além do já referido, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico e a direção deverá ter acesso a este ficheiro.
5. Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço.
6. Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão.
7. Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos.
8. Programar e avaliar as atividades desenvolvidas;
9. Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.
10. Tomar conhecimento da saída/ausência dos utentes.

## **CAPÍTULO VII**

### **Contratualização**

#### Norma 30ª

##### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou seu familiar/representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo Processo Individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada através de um aditamento, por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### Norma 31ª

##### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente**

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados (redução de 10%) por motivos imputáveis ao utente quando ocorram situações de internamento hospitalar ou outras devidamente justificadas e aprovadas pela Direção.
2. Em caso de ausência temporária do domicílio, com aviso prévio e justificado, este deve ser feito por escrito e com a antecedência de 30 dias. Em caso do utente não estar totalmente lúcido, compete ao familiar responsável efetuar tal procedimento.



3. Em caso de ausência temporária do domicílio, superior a um dia, sem aviso prévio, nem justificação:
  - o utente fica obrigado ao pagamento da comparticipação na sua totalidade;
  - Quando a ausência, sem aviso prévio, exceder os 15 dias seguidos, o utente será excluído do SAD.
4. Para reinício da prestação dos serviços, a instituição terá de ser avisada atempadamente, não estando garantida a existência de vaga.

#### Norma 32ª

##### **Cessação da prestação de serviços**

1. O utente pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

Por denúncia, com aviso prévio de 30 dias, sendo o pagamento da mensalidade calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:

  - a) Inadequação do serviço às necessidades;
  - b) Insatisfação/Inadaptação do utente;
  - c) Mudança de residência;
  - d) Mudança de resposta social;
  - e) Morte.
2. A instituição pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:
  - a) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
  - b) Quando o utente não tratar com respeito os colaboradores;
  - c) Quando se verificarem falsas declarações ou omissões de factos relevantes.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **Disposições Finais**

#### Norma 33ª

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos, pelo utente e/ou familiar/representante legal.

#### Norma 34ª

##### **Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

#### Norma 35ª

### **Alterações ao regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria, sendo o mesmo comunicado ao ISSP, IP., nos 30 dias precedentes à sua entrada em vigor.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou familiar/ representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### Norma 36ª

#### **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.

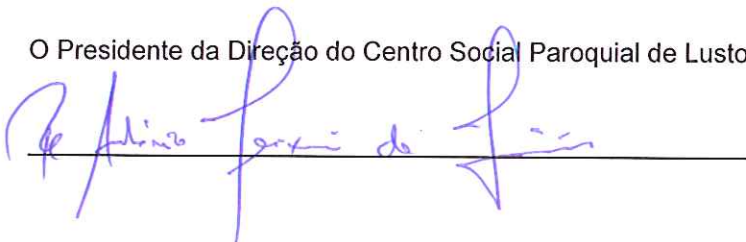
#### Norma 37ª

#### **Entrada em vigor**

1. Em tudo o que o presente regulamento for omissivo compete à Direção da instituição decidir, sem prejuízo da legislação em vigor.
3. O presente regulamento anula e revoga os anteriores Regulamentos Internos e entrará em vigor após a aprovação em Reunião de Direção e 30 dias após a comunicação da sua alteração ao ISSP, IP..

Aprovado em Reunião de Direção a 18 de agosto 2022

O Presidente da Direção do Centro Social Paroquial de Lustosa



\_\_\_\_\_

## ANEXO I

### Tabela de participação

- Fornecimento e apoio nas refeições (25%)
- Cuidados de higiene e de conforto pessoal diário (15%)
- Tratamento da roupa do uso pessoal do utente (15%)
- Higiene habitacional (10%)
- Atividades de animação e socialização (5%)
- Segunda higiene pessoal (5%)

