



Centro Social e Paroquial
Santo Estevão
Póvoa de Atalaia

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário

ÍNDICE

CAPÍTULO I- Da Natureza/fins e âmbito de aplicação	4
Artigo 1.º- Aprovação do Estatuto	4
Artigo 2.º- Legislação Aplicável.....	4
Artigo 3.º- Princípios e Objetivos	5
Artigo 4.º- Destinatários.....	6
Artigo 5.º- Cuidados e Serviços	6
CAPÍTULO II- Da Admissão dos Utentes	7
Artigo 6.º- Condições de Admissibilidade.....	7
Artigo 7.º- Inscrição	7
Artigo 8.º- Documentação Necessária	8
Artigo 9.º- Critérios de Priorização.....	9
Artigo 10.º- Admissão.....	10
Artigo 11.º- Acolhimento.....	10
Artigo 12.º- Processo Individual do Utente	11
CAPÍTULO II- Regras de Funcionamento	12
Artigo 13.º- Horário de Funcionamento.....	12
Artigo 14.º- Pagamento da Participação Mensal/ Mensalidade	12
Artigo 15.º- Cálculo de Rendimentos	13
Artigo 16.º- Tabela de Participações	16
Artigo 17.º- Faltas ou Situações de Doença Súbita ou de Emergência.....	17
Artigo 18.º- Desistências.....	18
CAPÍTULO IV – Prestação de Cuidados e Serviços	19

Artigo 19.º- Alimentação	19
Artigo 20.º- Cuidados de Higiene	19
Artigo 21.º- Tratamento da roupa de uso pessoal do utente	20
Artigo 22.º- Preparação da Medicação Prescrita	20
Artigo 23.º- Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva	20
CAPÍTULO IV- Organização e Recursos Humanos	22
Artigo 26.º- Quadro de Pessoal	22
Artigo 27.º- Direção Técnica	22
CAPÍTULO VI- Direitos e Deveres	23
Artigo 28.º- Direitos dos Utentes	23
Artigo 29.º- Deveres dos Utentes	23
Artigo 30.º- Direitos da Instituição	24
Artigo 31.º- Deveres da Instituição	24
Artigo 32.º- Deveres dos familiares e/ou responsáveis pelos utentes	25
CAPÍTULO VII – Disposições Comuns e Finais	26
Artigo 34.º- Livro de Reclamações	26
Artigo 35.º- Alterações ao Regulamento	26
Artigo 36.º- Situações de Emergência	27
Artigo 37.º- Prevenção de Situações de Negligência e Maus-Tratos	27
Artigo 38.º- Integração de Lacunas	27
Artigo 39.º- Penalidades	28
Artigo 40.º- Centros de Arbitragem	28



Centro Social e Paroquial
Santo Estevão
Póvoa de Atalaia

**Regulamento Interno de Funcionamento
Serviço de Apoio Domiciliário**

**Código CSPA.
REVISÃO 02
Fevereiro 2024**

Artigo 41.º - Entrada em Vigor.....28

CAPÍTULO I- Da Natureza/fins e âmbito de aplicação

Artigo 1.º- Aprovação do Estatuto

1- O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma valência do Centro Social Paroquial de Póvoa de Atalaia, uma instituição Particular de Solidariedade Social, que tem estatutos aprovados pela Direção Regional de Segurança Social do Centro, sob o n.º 33/90, fls. 80 e verso do Livro n.º 4 das Fundações de Solidariedade Social em 05/03/1990, com publicação em Diário de República, na III Série, n.º174, em 30/07/1990.

Artigo 2.º- Legislação Aplicável

1- A resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente as suas necessidades básicas ou atividades da sua vida diária.

2- O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 A/2015, de 01 de julho, complementada na redação atual 218D/ 2019, de 15 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, IP e as IPSS;
- 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) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;

Artigo 3.º- Princípios e Objetivos

1-Constituem Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Assegurar a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias e retardar ou evitar a ida sempre dolorosa para a instituição.
- b) Assegurar a satisfação das necessidades básicas no que respeita à alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e conforto;
- c) Garantir as refeições ao domicílio 1 vez/ dia, para que o idoso se sinta minimamente confortável e acompanhado, bem como a higiene habitacional semanal ou quinzenal consoante a situação, cuidados de higiene pessoal e tratamento de roupa;
- d) Supervisão diária e visitas ao idoso sempre que se justifique cada pessoa;
- e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- f) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- g) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- h) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.

Artigo 4.º- Destinatários

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 realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 5.º- Cuidados e Serviços

1- O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche-ajantarado), sem acompanhamento;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Lavagem e tratamento de roupas;
- d) Higiene e arrumação das divisórias de uso do utente, nomeadamente cozinha, quarto e casa de banho;

2- O serviço de Apoio Domiciliário assegura, ainda a prestação de outros serviços, tais como:

- a) Preparação de medicação;
- b) Apoio Psicossocial;
- c) Atividades de animação e socialização;
- d) Transferências;
- e) Acompanhamento a consultas / Exames Médicos.

2- Os cuidados e serviços são prestados de segunda-feira a sábado, à exceção da alimentação que pode ser prestado aos Domingos e Feriados, mediante contratação e percentagem extra.

CAPÍTULO II- Da Admissão dos Utentes

Artigo 6.º- Condições de Admissibilidade

1- São condições gerais de admissão do Utente na Resposta Social:

- a) Que a instituição se ajuste às necessidades e expectativas do utente;
- b) Existência de vaga.

2- A admissão de utentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os restantes utentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição.

Artigo 7.º- Inscrição

1- Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Admissão / Inscrição devidamente datada e assinada, que constitui parte integrante do processo do utente, onde deverá constar, obrigatoriamente os seguintes elementos:

- a) Dados do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão e do seu representante legal quando necessário;
- b) Número do cartão de Contribuinte do Candidato e do seu representante legal quando necessário;
- c) Número do Cartão de Beneficiário/ Pensionista da Segurança Social do Candidato (NISS) e do seu representante legal quando necessário;
- d) Número do Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de outros subsistemas;
- e) Comprovativo dos rendimentos e despesas o candidato e do agregado familiar;

- f) Caracterização agregado familiar, contexto habitacional e respetivo motivo para procura de Centro de Dia;
- g) Declaração assinada pelo utente/significativo e/ou responsável legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes;
- h) Caracterização diagnóstica do candidato, nomeadamente o seu grau de dependência.
- 2 - A inscrição é formalizada pela Direção Técnica da Resposta Social que deve proceder ao preenchimento da Ficha de Candidatura. Deve ainda rececionar e anexar os documentos necessários à inscrição.
- 3 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.
- 4 - Caso a documentação não se encontre toda em anexo, a inscrição mantém-se pendente até à receção total dos documentos necessários à seleção e priorização das candidaturas.
- 5 - Após terminada a ficha de Candidatura, a Direção Técnica deve entregar Carta de admissibilidade ao candidato como forma de confirmar a sua situação de candidato à resposta social CD.
- 6 - Recebida a candidatura, a mesma é analisada e integrada na Lista de candidatos sempre que não exista vaga.

Artigo 8.º - Documentação Necessária

- 1-No ato de inscrição, os documentos a entregar são:
- a) Cópia do Bilhete de identidade ou cartão de cidadão;
- b) Cópia do cartão de saúde;
- c) Cópia do Cartão de contribuinte;

- d) Cópia do Cartão de Beneficiário (Segurança Social);
- e) Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com resumo do processo clínico;
- f) Declaração do rendimento mensal, com fotocópia de documento comprovativo do seu valor;
- g) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/família e a instituição.

Artigo 9.º - Critérios de Priorização

1 - Para efeitos do disposto no artigo 7.º consideram-se critérios de priorização dos Candidatos que pretendem integrar a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Vulnerabilidade socioeconómica;
- b) Ser natural e/ou residente na área de intervenção da Instituição, designadamente na freguesia de Póvoa de Atalaia;
- c) Isolamento social ou geográfico;
- d) Indisponibilidade da família para a prestação de cuidados;
- e) Frequentar outra resposta social da Instituição;
- f) Todos os idosos cujo cônjuge já seja residente da instituição;

2-São critérios de desempate:

- a) Data de nascimento, por ordem cronológica, priorizando do mais velho para o mais novo;
- b) Data de Inscrição.

3- Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades, em qualquer Resposta Social ou Serviço da Instituição, reserva-se o direito do CSPSE recusar a candidatura.

Artigo 10.º - Admissão

- 1 - Em SAD sempre que surge uma vaga compete à Direção Técnica da resposta decidir da admissão do Utente.
- 2 - Da decisão será dado conhecimento, por escrito ao utente/significativo/representante legal, no prazo de 5 dias úteis.
- 3 - Após decisão da admissão do candidato, inicia-se o programa de acolhimento.
- 4 - No ato de admissão:
 - a) Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - b) Entregue ao utente Regulamento Interno;
 - c) Assinada declaração, pelo utente e/ou significativo/representante legal, da não autorização do uso de imagem na Instituição.

Artigo 11.º - Acolhimento

- 1-No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu significativo/representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
- 2 - O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês.
- 3 - Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Apresentação do plano de atividades do CSPSE;
 - d) Informação acerca dos instrumentos de participação dos utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

- e) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
- f) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.

Artigo 12.º - Processo Individual do Utente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Identificação da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO II- Regras de Funcionamento

Artigo 13.º- Horário de Funcionamento

1. A resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sábado, domingos e feriados (apenas distribuição dos almoços), das 8:00 horas às 17:00 horas.

Artigo 14.º- Pagamento da Comparticipação Mensal/ Mensalidade

1-Cada utente paga uma mensalidade fixa, de acordo com a situação económica podendo a mesma sofrer alterações anuais ou por indicação superiormente estabelecida.

a) A mensalidade será paga até ao dia 8 do mês corrente.

b) Se o utente estiver ausente não terá direito a dedução, salvo os casos que a seguir se indicam:

- Uma semana ausente (dedução de 25%);
- Duas semanas ausente (dedução de 50%);
- Três semanas ausente (dedução de 75%);

c) Em caso de o utente estar a totalidade do mês ausente, deve ser pago o valor mínimo de 15% referente ao valor da mensalidade.

2- As ausências devem ser comunicadas no mínimo com 15 dias de antecedência.

3- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, nomeadamente no rendimento per capita (mediante a requisição de novos documentos) e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

4- Em caso de atrasos sistemáticos no pagamento da mensalidade, a instituição pode aplicar uma taxa de juros de 4% relativamente à mensalidade.

Artigo 15.º- Cálculo de Rendimentos

1-A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 196-A/2015 na redação atual da portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho.

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

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$$

N

Sendo que: RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3- 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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o(a) utente/cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo(a) utente/cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao (à) utente/cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4. 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: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoios Sociais) por mês, optando pelo maior.

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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%).

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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 tittle a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do(a) 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%;

h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar.

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devem ser acompanhadas pelo comprovativo do médico assistente;
6. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar: a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA.
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 8- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 9- Nas situações de comprovada carência económica, mediante proposta à Direção, pode esta deliberar sobre a diminuição e/ou isenção da comparticipação familiar.

Artigo 16.º - Tabela de Comparticipações

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

CUIDADOS E SERVIÇOS		PERCENTAGEM	
<u>Alimentação</u>	<u>Pequeno-almoço + Almoço + Lanche + Ceia</u>	<u>Segunda a Sábado</u>	42.5% do RC
		<u>Segunda a Sábado, Domingos e Feriados</u>	45% do RC
	<u>Almoço + Lanche + Ceia</u>	<u>Segunda a Sábado</u>	40% do RC
		<u>Segunda a Sábado, Domingos e Feriados</u>	37.5% do RC
<u>Cuidados de Imagem e Higiene</u>		<u>Segunda a Sábado</u>	10% do RC
<u>Higiene Habitacional</u>		<u>Semanal</u>	10% do RC
		<u>Quinzenal</u>	5% do RC
<u>Tratamento de Roupa</u>			5% do RC
<u>Outros serviços: Inseridos no Artigo 5º, RI</u>			5% do RC

Artigo 17.º- Faltas ou Situações de Doença Súbita ou de Emergência

1-Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:

- a) Com antecedência de 15 dias, quando previsível;
- b) No imediato, em todas as outras situações;

2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da

respetiva inscrição.

3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.

4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os utentes e colaboradores da Resposta Social, serão afastados temporariamente da Instituição os portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa.

Artigo 18.º - Desistências

1- A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 30 dias de antecedência por escrito;

2- A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicado com uma antecedência mínima de oito dias em relação à data de termo do contrato.

CAPÍTULO IV - Prestação dos Cuidados e Serviços

Artigo 19.º- Alimentação

- 1- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição das seguintes refeições: uma refeição principal, com lanche e ceia, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, sendo então considerado como outro serviço.
- 2- As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, entre as 11:30h e a 13:00h.
- 3- A refeição principal é constituída por pão, sopa, prato principal e sobremesa. Quanto ao lanche, este é constituído por um iogurte e uma peça de fruta. Para a ceia, é levado um pão com conduto e sopa. Já o pequeno-almoço, este é constituído por pão e respetivo conduto, e leite simples/ com café/ chocolate/ ou embalagem de leite (33cl) diariamente ou ainda, pacote de leite simples (1L) 3x/semana. É, ainda, dado 1 pacote de bolachas maria 1x/semana.
- 4- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
- 5- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
- 6- Quanto aos gostos pessoais, carecem de uma apreciação pela direção técnica da instituição.

Artigo 20.º- Cuidados de Higiene

- 1 - O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente o banho assistido. A instituição presta este serviço, diariamente (realizando higiene total 2x/semana), preferencialmente no período da manhã, de segunda-feira a sábado.

Artigo 21.º - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

- 1 - As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e de banho, exclusivas do utente.
- 2- As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo utente, segundo procedimento instituído, para melhor identificação.
- 3-Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente, correspondendo a um serviço semanal.
- 6- Este serviço apenas é prestado de Segunda-feira a Sábado.

Artigo 22.º - Preparação da Medicação Prescrita

- 1 - . O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a administração da medicação, previamente preparada sob a responsabilidade do utente e/ou significativo/representante legal ou pelo sistema UNIDOSE.
- 2 - Para a preparação mediante sistema UNIDOSE, o utente e/ou significativo/representante legal devem entregar guia de medicação prescrita pelo médico.

Artigo 23.º - Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

- 1- O Serviço de Apoio Domiciliário, por si ou em cooperação com instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes / clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e ocupação de tempos livre.
- 2- Aos utentes é disponibilizado um plano de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante

as necessidades e interesses de cada um;

3- O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de uma equipa constituída por direção, diretora técnica e administrativo, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;

4- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

5- A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não são hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

6- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Artigo 24.º - Higiene Habitacional

1- Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, ou seja, cozinha, quarto e casa de banho.

2- É efetuada de forma quinzenal, no entanto, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado poderá aumentar o número de higienes habitacionais, passando a ser semanal.

3- Sempre que necessário e com a concordância do utente / cliente, é assegurado o apoio e orientação em pequenas modificações que permitam mais segurança e conforto do utente / cliente.

4- Este serviço apenas é prestado de Segunda-feira a Sábado.

Artigo 25.º - Serviços Pontuais

1- Os serviços pontuais a prestar, extra mensalidade respeitam o seguinte preço fixo:

Serviços	Preço
Transporte a consultas/exames/outros	0.50€/km
Acompanhamento a consultas/exames/outros	8.50€/h

CAPÍTULO IV- Organização e Recursos Humanos

Artigo 26.º- Quadro de Pessoal

1 - O quadro de pessoal afeto ao Serviço De Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local 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 em vigor.

Artigo 27.º - Direção Técnica

1-A direção técnica do Centro de Dia é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, em especial:

- Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- Promover reuniões com os residentes, nomeadamente preparação das atividades a desenvolver;
- Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

CAPÍTULO VI- Direitos e Deveres

Artigo 28.º- Direitos dos Utentes

1. Constituem direitos dos Utentes do Serviço do Centro de Dia:

- a) Obter a satisfação das necessidades básicas, físicas psíquicas, sociais e espirituais;
- b) Aos clientes é devida a prestação de serviços constantes do presente regulamento e do contracto celebrado;
- c) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação inseridas no âmbito das actividades do Centro de Dia;
- d) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Os clientes têm direito a ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
- f) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.

Artigo 29.º- Deveres dos Utentes

1- Constituem deveres dos Utentes do Serviço do Apoio Domiciliário:

- a) Cumprir as normas constantes no presente regulamento, de que deve tomar conhecimento no momento de admissão;
- b) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- c) Marcar previamente a roupa a fim de facilitar a sua identificação;
- d) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.

Artigo 30.º - Direitos da Instituição

1- São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À 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. 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

Artigo 31.º - Deveres da Instituição

1- São deveres da Instituição:

- a) Cumprir o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços e no Regulamento Interno da Resposta Social;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e o conforto necessário ao bem-estar do Utente;
- c) Ter ao serviço da Resposta Social profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;

- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Manter atualizados os processos individuais dos Utentes;
- g) Garantir o sigilo dos dados dos processos;
- h) Dispor de um Livro de Reclamações;
- i) Manter atualizado o Preçário / Contrato de prestação de serviços.

Artigo 32.º - Deveres dos familiares e/ou responsáveis pelos utentes

1-Os familiares e/ou responsáveis podem participar no apoio ao idoso, sempre que possível desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo do utente, prolongando para isso a permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

2-Devem compartilhar no pagamento das mensalidades quando o idoso não tenha rendimentos suficientes.

CAPÍTULO VII – Disposições Comuns e Finais

Artigo 34.º - Livro de Reclamações

1-Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos serviços Administrativos sempre que desejado. A instituição permite igualmente o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017, DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).

2 - A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

Artigo 35.º - 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.

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 do direito à 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 representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

4- Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 36.º - Situações de Emergência

- 1-Em situações de doença ou acidente são prestados os primeiros socorros e se necessário serão chamados os Bombeiros / INEM.
- 2- De imediato os familiares e/ou representante legal do utente serão informados e terão de se deslocar ao hospital a qualquer hora do dia.
- 3- No caso de morte será comunicado de imediato ao significativo e/ou representante legal pela Direção Técnica, ou na sua ausência, pela Direção de Serviços.

Artigo 37.º - Prevenção de Situações de Negligência e Maus-Tratos

- 1-O CSPSE possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos nos Idosos.
- 2-Caso se verifique situações de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos e emocionais, na relação Colaboradores / Utentes será feita uma averiguação que poderá dar origem a um processo disciplinar.
- 3-Caso se verifique situações de maus-tratos entre Utentes / Colaboradores ou Utentes entre si será feita uma averiguação e solicitada a intervenção da equipa multidisciplinar.
- 4- Caso se verifiquem situações de maus-tratos aquando da saída do Utente ao exterior (roubo, maltratado pela família ou por alguém do exterior) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.
- 5- Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência

Artigo 38.º - Integração de Lacunas

- 1-Em caso de eventuais lacunas/ casos omissos, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 39.º - Penalidades

1. Aos utentes que não cumprem as disposições deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas as seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
 - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

Artigo 40.º - Centros de Arbitragem

- 1- Em caso de litígio o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos, Rua D. Afonso Henriques nº1 4700-030 Braga, TEL: 253 619 107, email: geral@cniacc.pt

Artigo 41.º - Entrada em Vigor

- 1- O presente regulamento entra em vigor dia 20 de janeiro de 2025 e será feita alteração sempre que se justificar após comunicar ao ISS com a antecedência mínima de 30 dias.

O presente regulamento entra em vigor em 20 de janeiro de 2025

(A Direcção)