



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA 1ª

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 deste Centro Social e Paroquial de Fontelo;
 - c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 2ª

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Social e Paroquial de Fontelo, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Viseu, em 06/07/2004, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 3ª

Definição e Legislação Aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário 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 de vida diária.

Esta resposta social rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS; b) Portaria nº 196- A/2015, 1 de julho, alterada pela Portaria 218 D/ 2019 de 15 de julho;

Handwritten signature

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- c) Portaria n.º38/2013, 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, alterado pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4ª

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

1. Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- a) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação de necessidades básicas;
- 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) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) 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;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) 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;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Na valência de SAD, o Centro Social e Paroquial de Fontelo assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- 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;
- f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

2. O SAD pode ainda assegurar, mediante acordo definido previamente:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b) Realização de pequenas reparações ou modificações no domicílio;
- c) Apoio psicossocial.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, entre as 9h00 e as 20h00.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste Centro Social:

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- a) Ser idoso em situações de risco (toda a situação que seja suscetível de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento);
- b) Ser residente na freguesia, no concelho ou nas proximidades do mesmo;
- c) Ser o próprio a solicitar a prestação do serviço, ou mostrar vontade em usufruir desta prestação;
- d) Estar dentro dos critérios de priorização estabelecidos.

NORMA 7ª

Critérios de Priorização

Os critérios de priorização tidos em conta são:

- a) Situação económico-financeira precária;
- b) Necessidade expressa pelo cliente;
- c) Sofrer de Isolamento social e/ ou geográfico;
- d) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- f) Utente de outra resposta social da Instituição;
- g) Casos sociais devidamente estudados pela Direção ou por conhecimento pessoal;
- h) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos.

NORMA 8ª

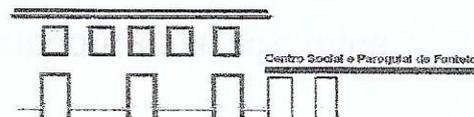
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
- d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeitos de elaboração do processo individual.

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: entre as 09h00 e as 17h00, com interrupção entre as 13h00 e as 14h00.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro Social e Paroquial de Fontelo no prazo máximo de uma semana, após a data de candidatura.
4. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. 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 9ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo responsável técnico deste Centro Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer social do Diretor Técnico.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de uma semana.
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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de ofício da instituição.

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Utes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



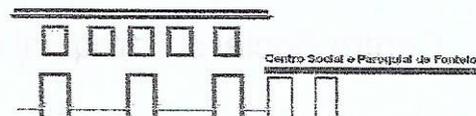
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
- a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do

Centro Social e Paroquial de Fontelo



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

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12^a

Instalações

1. O Centro Social e Paroquial de Fontelo está sediado na Rua Cabo de Vila, nº 918, em Fontelo.
2. A valência de Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 13^a

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. Em SAD, o valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 40% e 75%, de acordo com os serviços a contratualizar.
2. O valor da comparticipação a pagar, em cada ano civil, por cada utente, é calculado de acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 01 de julho, na sua redação atual. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Centro Social e Paroquial de Fontelo



documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, 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 da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

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

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

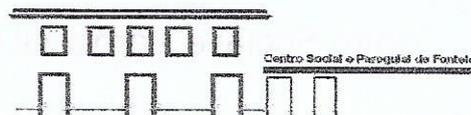
e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 14ª

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:

Centro Social e Paroquial de Fontelo



N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

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.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor o utente e/ ou seu responsável serão avisados com aviso prévio de 30 dias.

NORMA 15ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, por doença devidamente comprovada, exceder 15 dias seguidos.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Horacio Lima

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 16ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado no seguinte período: de 1 a 8 de cada mês, na secretaria da Instituição, no que diz respeito à prestação de SAD, uma vez que todo o tipo de bens necessários que não estejam diretamente ligados com estes serviços (medicamentos, fraidas e outros) são da responsabilidade do utente e/ ou família ou pessoa responsável.
2. O pagamento de outras atividades e serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

Horacio Bm

Centro Social e Paroquial de Fontelo



3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 19ª

Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente

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

NORMA 20ª

Higiene Habitacional

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

NORMA 21ª

Atividades de Animação e Socialização

1. Todos os utentes em condições físicas e psicológicas adequadas beneficiarão de excursões coletivas de lazer ou recreação, programadas e dirigidas pelo Centro Social e Paroquial de Fontelo.
2. A organização de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



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

NORMA 22^a

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 desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico preferencialmente por familiares. Será efetuado por pessoal designado para o efeito quando os familiares ou pessoas responsáveis demonstrem impossibilidade justificada para o fazer. Este transporte e acompanhamento está sujeito a comparticipação extra a pagar pelo utentes ou seu responsável legal. Os custos associados ao respetivo acompanhamento e transporte estão definidos em tabela afixada na receção do Centro Social e Paroquial.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 23^a

Administração da Medicação Prescrita

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

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 24^a

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste Centro Social e Paroquial encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional (Direção Técnica, Pessoal Técnico, Auxiliar e Voluntários), definido de acordo com a legislação em vigor.



NORMA 25ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação 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 do mesmo.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª

Direitos dos Utentes

1. Quer aos utentes, quer os responsáveis pelo seu internamento, assiste o direito de dirigir reclamações, queixas ou sugestões à Direção, ou em alternativa, fazer uso do respetivo Livro de Reclamações (Decreto-Lei nº 268/99 de 15 de Julho).

2. O utente tem direito à:

- a) Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
- b) Respeito pela sua identidade, personalidade, intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Confidencialidade;
- d) Ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
- e) 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 respetiva família;
- f) Custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados.



NORMA 27ª

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes:

- a) Cumprir as normas constantes do regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento aquando o acolhimento nos SAD;
- b) Assumir os custos da prestação dos serviços, segundo as participações previamente definidas;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades que venham a ser desenvolvidas;
- d) Prestar as informações relevantes que possam influir na prestação dos serviços, nomeadamente no que se refere à saúde e bem-estar do utente;
- e) Colaborar com a equipa de prestação de cuidados, na medida das suas possibilidades;
- f) Exigir do pessoal do SAD apenas funções do âmbito das suas competências, sem contudo prescindir dos serviços a que têm direito;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

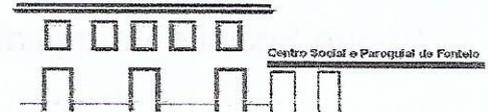
NORMA 28ª

Direitos da Instituição

1. São direitos deste Centro Social e Paroquial:

- a) Todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras pré-estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS;
- b) Na eventualidade do nome da Instituição ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus utentes e/ ou familiares, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial;
- c) 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.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 29ª

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da instituição;
- b) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- c) Estabelecer os princípios e regras referentes à fixação das comparticipações familiares mensais dos utentes e famílias, relativas às prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- d) Organizar o Processo Individual para cada utente ou candidato a utente da instituição, mantendo-o atualizado;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- f) Prestar os serviços constantes do presente Regulamento Interno e previamente contratados com o utente;
- g) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- i) Dispor de Livro de Reclamações;
- j) Manter atualizado o preço dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA 30ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado por escrito contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Henriques



NORMA 31ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Haverá lugar a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente, desde que seja devidamente justificada por motivos de força maior, saúde, ausências do local de residência e outros considerados pertinentes e aprovados pela Direção.

NORMA 32ª

Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 33ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este Centro Social e Paroquial possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico, sempre que se justifique.
2. Este estabelecimento possui ainda Livro de Reclamações eletrónico.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

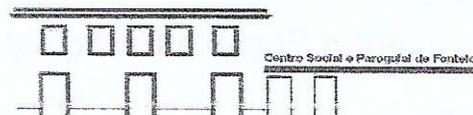
NORMA 34ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem 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 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 representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Handwritten signature or mark at the top right corner.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 35ª

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 36ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 30 de junho de 2024.

Este Regulamento Interno foi aprovado em Reunião da Direção do Centro Social e Paroquial de Fontelo realizada em 31 de maio de 2024.

O PRESIDENTE DA DIREÇÃO:

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE FONTELO
Contribuinte Nº 504 891 480
R. Cabo de Vila nº 2 - 5110-312 FONTELO
Telefone: 254 855 690