



## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

# **Regulamento Interno**

## *Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)*

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### *ENQUADRAMENTO, DEFENIÇÃO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS*

##### **Artigo 1º**

###### **Enquadramento**

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora das Virtudes de Ventosa é uma instituição particular de solidariedade social, inscrita a 03 de Novembro de 1995 no livro n.º 5 das fundações de solidariedade social, fl.96, inscrição n.º 17/96, canonicamente ereta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil. Como serviço da paróquia de Ventosa serve em particular, mas não exclusivamente, os paroquianos da freguesia de Ventosa.

Tem por objetivo principal cultivar nos paroquianos a noção das suas responsabilidades sociais, motivando-os para as exigências cristãs da partilha e comunicação dos bens e, muito em particular, ajudando-os a dar resposta adequada às carências que eventualmente se verifiquem entre os habitantes da paróquia, mediante ações de assistência, promoção ou desenvolvimento, segundo as circunstâncias.

##### **Artigo 2º**

###### **Definição e Destinatários**

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.

##### **Artigo 3º**

###### **Legislação aplicável**

O SAD rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### **Artigo 4º**

###### **Objetivos**

1. Constituem objetivos de SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) 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;



## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

- 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;
- 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.

### **Artigo 5º**

#### **Cuidados e Serviços**

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;
  - c) Cuidados de estética e imagem;
  - d) Tratamento de roupa de uso pessoal e habitacional;
  - e) Higiene habitacional;
  - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cedência de ajudas técnicas;
  - b) Apoio psicossocial;
  - c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados em dias úteis, feriados e aos fins-de-semana.

2

### **CAPÍTULO II**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Artigo 6º**

#### **Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o utente ou representante deverá fazer a sua inscrição junto da Direção Técnica através do preenchimento de uma ficha de admissão que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

### **Artigo 7º**

#### **CrITÉrios de prioridade na admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- 1º - Incapaz de se satisfazer as suas necessidades básicas e encontrar-se em situação de isolamento social;





## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

- 2º - A inexistência de apoio familiar;
- 3º - A naturalidade ou residência na freguesia de Ventosa;
- 4º - A vulnerabilidade económico-social e degradação das condições habitacionais.

### **Artigo 8º**

#### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado para efeitos de registo cronológico e analisado pela Direção Técnica;
2. Competente à Direção Técnica a decisão de admissão;
3. Após decisão da admissão proceder-se-á à abertura de um processo individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
4. É objetivo do processo individual permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

### **Artigo 9º**

#### **Lista de Espera**

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas ficam inscritos, se assim entenderem, em Lista de Espera.
2. A Lista de Espera é atualizada pela Direção Técnica sempre que surja uma vaga, com recurso ao contacto telefónico.
3. É realizado o registo dos contactos e atualizadas as informações mais relevantes da candidatura.
4. Os processos individuais dos utentes que compõem a lista de espera ficaram arquivados em pasta própria.

### **Artigo 10º**

#### **Programa de Acolhimento**

1. Com a admissão o utente é alvo de um Programa de Acolhimento com a duração mínima de 30 dias.
2. O Plano de Acolhimento é previamente definido em registo próprio de planeamento, monitorização e avaliação e compreende:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - c) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordar e entregar folheto informativo com os aspetos mais significativos do regulamento interno, no que respeita ao funcionamento, direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
3. Elaboração, após os 30 dias, do relatório final do programa de acolhimento, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente;
4. Se, durante o período de acolhimento, o utente não se adaptar, deve ser identificando no relatório de avaliação as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; 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.

### **Artigo 11º**

#### **Plano Individual de Cuidados**

1. Para cada utente é construído um plano individual de cuidados que deve ter em conta as necessidades, expectativas e interesses do próprio.
2. O plano deve ser construído multidisciplinarmente integrando, sempre que possível, o utente e familiares/representante.
3. Faz parte do plano a definição de atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados, a identificação dos responsáveis pelo plano e a periodicidade de monitorização e avaliação.
4. O plano é alvo de monitorizado mensal, ou outra se necessário, e avaliado trimestralmente ou sempre que se verifique necessidade disso.



## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

### **Artigo 12º**

#### **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 ou em caso de emergência;
  - g) Plano de Acolhimento;
  - h) Plano Individual de Cuidados (PIC) com a programação dos cuidados e serviços;
  - i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - l) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - m) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. O Processo Individual do utente deve ser arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. É da responsabilidade da Direção técnica manter processo individual sempre atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 13º**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O SAD funciona todos os dias, das 08 às 16h30, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. Os serviços administrativos, serviço social e animação sociocultural funciona de 2ª a 6ª feira, das 9h às 17h.
3. A Direção Técnica, na obstante do horário afixado, encontra-se sempre que possível contactável.

### **Artigo 14º**

#### **Comparticipação Familiar**

1. O valor da participação mensal de SAD determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do utente, variável entre 40% a 75% de acordo com os serviços acordados;
2. A participação familiar é paga em 12 mensalidades, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, deve ser paga, contra recibo, nos serviços administrativos do Centro Social com cheque ou dinheiro, ou por transferência bancária, vencendo-se a primeira no momento da admissão ou quando celebrado o contrato de prestação de serviços, e as restantes no dia 15 do mês a que disserem respeito.
3. No ato da admissão é devido o pagamento do mês em curso na totalidade, até ao dia 15, inclusive, e por metade após este.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% no montante da participação familiar mensal quando os utentes estejam justificadamente ausentes por período superiores a 15 dias seguidos.
5. Em caso de falecimento nos primeiros quinze dias do mês, inclusive, é devido um desconto de 10% sobre a mensalidade, caso o falecimento ocorra após, a mensalidade é paga na totalidade

### **Artigo 15º**

#### **Cálculo do Rendimento per capita**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) 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)





## Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

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 documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. 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)

5

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.

### Artigo 16º

#### Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços varia de 40% a 75% e é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM-DESEMANA
Higiene Pessoal	20%	25%
Cuidados de imagem	1,99%	1,99%
Alimentação	30%	35%
Higiene Habitacional	1,33%	1,33%
Higiene Roupa	10%	10%
Animação	1,66%	1,66%
	<b>65%</b>	<b>75%</b>



## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

2. Ao somatório das **despesas** referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Artigo 14º 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. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos
4. Quanto á 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;

### **Artigo 17º**

#### **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, devidamente fundamentado, 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.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes e responsáveis serão informados com 30 dias de antecedência.

### **Artigo 18º**

#### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado aquando do pagamento da mensalidade.
3. O valor da aquisição de bens ou serviços ocasionais é definido anualmente em preçário devidamente afixado.
4. 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.

6

## **CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **Artigo 19º**

#### **Fornecimento e apoio nas refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das refeições de Almoço e Jantar.
2. Cada refeição compreende a sopa, o prato principal, pão e a fruta ou sobremesa.
3. Diariamente é confeccionada carne e peixe (ex. carne ao almoço, peixe ao jantar e vice versa).
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.

### **Artigo 20º**

#### **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.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

### **Artigo 21º**

#### **Tratamento da roupa do uso pessoal do utente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama, casa de banho e cozinha, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelas colaboradoras e entregue durante essa mesma semana.
3. É devido ao utente e familiares a identificação da roupa com número a designado pela direção técnica.





## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

4. O Centro Social reserva-se o direito de negar a lavagem de roupas pessoais ou da casa se não conseguir garantir a correta manutenção do estado das mesmas.
5. Não é alvo de lavagem, têxteis decorativas como cortinados e tapetes de dimensões consideráveis.

### **Artigo 22º**

#### **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 planeamento das ações semanais.
3. É da responsabilidade do utente ceder material e detergentes para a higienização dos espaços.

### **Artigo 23º**

#### **Atividades de animação e socialização, designadamente, Animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros Alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da animadora sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
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.

### **Artigo 24º**

#### **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) e tendo em conta a sua disponibilidade, os utentes de SAD podem requerer a sua cedência temporária;
2. Aquando da cedência é devido ao utente ou representante o preenchimento de um termo de responsabilidade atestando que irá tratar com zelo a ajuda técnicas.
3. Este apoio não está incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **Artigo 25º**

#### **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais Para a prestação de cuidados aos utentes;**

1. No decorrer da prestação de serviço, e aquando requisitado os familiares podem beneficiar de formação e sensibilização sobre temáticas associadas à terceira idade e cuidados a ter.
2. A formação poderá ser formal ou informal e prestada pela equipa técnica da instituição.
3. Será definido e avaliado anualmente um plano de formação para cuidadores informais.

### **Artigo 26º**

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

1. Só será devido o apoio na administração de medicação mediante prescrição médica.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **Artigo 27º**

#### **Direção técnica**

1. A Direção Técnica de 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 geral do mesmo;



# Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

### Artigo 28º Direitos e deveres dos utentes

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
  - i) 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;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
  
2. São deveres dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa de SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários de SAD e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno de SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

### Artigo 29º Direitos e deveres 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) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
  
2. São deveres da Instituição:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;





## *Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa*

- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **Artigo 30º**

#### **Contrato de prestação de serviços**

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

### **Artigo 31º**

#### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. É admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de devidamente justificado por internamento hospitalar do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

### **Artigo 32º**

#### **Cessação da prestação e serviços por facto 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.

### **Artigo 33º**

#### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

9

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 34º**

#### **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento de 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.

### **Artigo 35º**

#### **Integração de lacunas**

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



## Centro Social Paroquial de N.ª Sr.ª das Virtudes de Ventosa

### Artigo 36º Entrada em vigor

1. O presente regulamento entra em vigor após a sua aprovação em Ata pela Direção do Centro Social e é aplicável a todos os utentes no mesmo acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.
2. O presente regulamento entra em vigor a 01 de Maio de 2016.

Penedos de Alenquer, 22 de Abril de 2016

A Direção,

Pe João Carlos Abreu Sobreiro  
*Presidente*

Paulo Alexandre Raimundo Franco  
*Vice Presidente*

David Mourão Marques Lito  
*Secretário*

Maria do Rosário Feliciano Silvino Brandão  
*Tesoureira*

Carlos Miguel Vicente Carvalho  
*Vogal*