



CENTRO PAROQUIAL DE S. BERNARDO

CENTRO PAROQUIAL DE SÃO BERNARDO

Regulamento interno de funcionamento da resposta social

Serviço de Apoio Domiciliário

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1ª- CARACTERIZAÇÃO	4
NORMA 2ª- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO	4
NORMA 3ª- ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 4ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 5ª- DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
NORMA 6ª- CUIDADOS E SERVIÇOS	5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	6
NORMA 7ª- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 8ª- INSCRIÇÃO.....	6
NORMA 9ª- CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	7
NORMA 10ª- ADMISSÃO.....	7
NORMA 11ª- LISTA DE ESPERA	7
NORMA 12ª- ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES.....	7
NORMA 13ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	8
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 14ª- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 15ª- CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	9
NORMA 16ª- TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	12
NORMA 17ª- PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	13
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	13
NORMA 18ª- FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES	13
NORMA 19ª- CUIDADOS DE HIGIENE, IMAGEM E CONFORTO PESSOAL	13
NORMA 20ª- APOIO NA TOMA DA MEDICAÇÃO E MEDIÇÃO DE SINAIS VITAIS	13
NORMA 21ª- APOIO PSICOSSOCIAL.....	13
NORMA 22ª- TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	14
NORMA 23ª- HIGIENE HABITACIONAL	14
NORMA 24ª- ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA	14
NORMA 25ª- OUTROS SERVIÇOS.....	14
CAPÍTULO V – RECURSOS	15
NORMA 26ª- PESSOAL	15
NORMA 27ª- DIREÇÃO TÉCNICA.....	15
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	15
NORMA 28ª- DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	15
NORMA 29ª- DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	16

NORMA 30ª- DIREITOS E DEVERES DO COLABORADOR.....	17
NORMA 31ª- DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO	17
NORMA 32ª- DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	18
NORMA 33ª- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	18
NORMA 34ª- INTERRUPTÃO OU CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	18
NORMA 35ª- LIVRO DE RECLAMAÇÕES	19
NORMA 36ª- LITÍGIOS.....	19
DISPOSIÇÕES FINAIS	19
NORMA 37ª- ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	19
NORMA 38ª- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	19
NORMA 39ª- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	19
NORMA 40ª- ENTRADA EM VIGOR.....	20

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª- CARACTERIZAÇÃO

1. O Centro Paroquial de São Bernardo (CPSB) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de natureza canónica, com sede no lugar e freguesia de São Bernardo.

A sua missão é melhorar a vida social das pessoas da comunidade onde está inserido, trabalhar em prol da família e acolher carinhosamente os que nos são confiados, num ambiente positivo e construtivo, que promove o desenvolvimento global e o bem-estar da pessoa humana, com particular atenção para os mais desfavorecidos e socialmente excluídos.

2. Dentro das atividades previstas nos Estatutos está o Centro de Apoio à Infância, que inclui as valências de Creche, Educação Pré-Escolar e Atividades de Tempos Livres, e o Centro de Apoio à Pessoa Idosa, que inclui as valências de Centro de Dia (CD), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

NORMA 2ª- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD.
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 3ª- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro Paroquial de São Bernardo tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro desde 01/09/2003 para a resposta social de SAD.

NORMA 4ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A resposta social SAD rege-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social (ISS) e as IPSS, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho;
- c) Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e) Compromisso de cooperação em vigor celebrado entre o ISS e a CNIS;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional da Cooperação (CNC);
- g) Código de Trabalho, Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), regulamento n.º 2016/679 e lei n.º 58/2019.

NORMA 5ª- DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SAD famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do 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;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e o 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 autocuidado 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 maus-tratos;
- 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 6ª- CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SAD assegura a prestação de pelo menos 4 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 imagem;
- d) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
- e) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- f) Atividades de animação e socialização;
- g) Apoio psicossocial;

2. Para além destes, o SAD pode, mediante necessidade do utente e após avaliação técnica, assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de diagnóstico;
- b) Cedência de ajudas técnicas;
- c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- d) Higiene habitacional adicional (espaços usados pelo utente: WC, cozinha e sala);
- e) Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
- f) Serviços básicos de enfermagem
- g) Material de incontinência
- h) Confeção de refeições ligeiras, nomeadamente, pequeno-almoço e lanche no domicílio;
- i) Administração da medicação prescrita.

3. Os serviços referidos no n.º 2 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante tabela de preços anexa a este regulamento.

4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 7ª- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Para serem admitidos, os utentes devem estar enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 5ª.

NORMA 8ª- INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a disponibilização dos dados 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 representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aquando da inscrição salvo situações em que seja definida outra altura.

3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. A inscrição poderá ser efetuada no Centro Paroquial de São Bernardo, Largo da Igreja – 3810-089 São Bernardo ou através do endereço de email da instituição, geral@cpsb.pt ao cuidado da responsável pela valência.

NORMA 9ª- CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Os critérios de prioridade de seleção dos utentes são ordenados percentualmente da seguinte forma:

1	Pessoas social e economicamente desfavorecidas	25%
2	Pessoas idosas que devido ao seu estado físico e/ou psíquico necessitem de cuidados permanentes (situação de dependência)	20%
3	Ser natural/residente em S. Bernardo ou frequentar outras respostas de apoio ao idoso da Instituição	16%
4	Falta de apoio familiar, abandono ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	14%
5	Pessoas em situação de risco de isolamento social/solidão	11%
6	Idoso que tenha outros familiares a frequentar a resposta social, nomeadamente o cônjuge	9%
7	Manifesta vontade do próprio nos serviços desta resposta social	5%

NORMA 10ª- ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da Direção. A proposta é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão da admissão é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer dos técnicos da valência.
3. Em situações de emergência, e de acordo com a delegação de poderes concedida pela Direção, pode a Diretora Técnica assumir a respetiva admissão a título provisório, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis.
5. 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.
6. No mês de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

NORMA 11ª- LISTA DE ESPERA

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera.
2. A lista de espera é atualizada anualmente de acordo com os critérios de admissão definidos na Norma 9ª e gerida através da plataforma ANKIRA. Os interessados serão informados por email da sua posição na lista.
3. A data da inscrição funciona apenas como critério de desempate, mas nunca como critério de admissão.
4. Os utentes são retirados da lista de espera aquando da sua desistência, falecimento ou integração noutra resposta social.

NORMA 12ª- ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. O acolhimento de novos utentes serve para gerir, monitorizar e adequar os primeiros serviços ao utente e rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Prestação de esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do utente;

- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f) Reforço da participação do próprio utente em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como das pessoas que lhe estão próximas.
 - g) 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;
 - h) 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. Findo o período de adaptação acima referido, e caso o utente não se integre, devem ser identificados os fatores que determinam a sua não integração e procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer ao utente quer à instituição, de rescindir o contrato.

NORMA 13ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
- a) Ficha de inscrição com 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) Processo de saúde que possa funcionar de forma autónoma;
 - f) Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - g) Programação e registos de prestação de serviços; participação em atividades;
 - h) Fichas de Avaliação Diagnóstica;
 - i) Plano Intervenção Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - j) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - k) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e autorização para a sua utilização;
 - m) Identificação do profissional de referência;
 - n) Registo de períodos de ausências bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - p) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. O utente ou representante legal tem conhecimento da informação constante no processo individual.
4. O Processo Individual do utente está informatizado e é gerido através da plataforma ANKIRA.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14ª- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana.
2. O horário de funcionamento é de 2ª a domingo; tem início às 8:00h e termina às 19:00h.

NORMA 15ª- CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. Comparticipação familiar

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

2. Agregado familiar

2.1 Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

2.1.1 Para efeitos de composição do agregado familiar, estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3. Rendimentos do agregado familiar

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos n.º 11.3.4 e 11.3.5 da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1.1 Para os 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;

3.1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do 3.1 as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

3.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;

3.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

3.1.3.2 O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte;

3.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas fixas do agregado familiar

4.1 Para efeitos de 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;

- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 4.2 Para além das despesas referidas em 4.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social;
- 4.3 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 4.1 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal do agregado familiar

5.1 O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

- 6.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- 6.1.1 sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 6.1.2 A falta de entrega dos documentos referidos em 6.1 no prazo concedido para o efeito determina a afixação da comparticipação familiar máxima.
- 6.2 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. Montante máximo da comparticipação familiar

- 7.1 A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social;
- 7.2 O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
- 7.2.1 Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

8. Redução da comparticipação familiar

8.1 Sempre que se verifique a frequência de mais que um elemento do agregado familiar numa das valências, haverá lugar a um desconto de 10% na comparticipação familiar mensal de cada utente.

8.2 Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

9. Revisão da comparticipação familiar

9.1 As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil ou sempre que haja alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação, designadamente, do rendimento per capita mensal do agregado familiar, dos serviços contratualizados, ou do grau de dependência do utente.

NORMA 16ª- TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do SAD, **corresponde a 75%**, aplicado de acordo com a seguinte tabela:

Serviços referidos no n.º 1 da Norma 6ª			
Serviço	Número de serviços	% comparticipação por serviço	% comparticipação máxima
Alimentação	2ª a 6ª	24%	36%
Alimentação	2ª a sábado (com feriados)	30%	
Alimentação	2ª a domingo (com feriados)	36%	
Confeção de refeições ligeiras		0%	
Administração da medicação prescrita		0%	
Higiene e conforto Pessoal	1x dia 2ª a 6ª	20%	38%
Higiene e conforto Pessoal	1x dia 2ª a sábado (com feriados)	24%	
Higiene e conforto Pessoal	1x dia 2ª a domingo (com feriados)	28%	
Higiene e conforto Pessoal	2x dia 2ª a 6ª	32%	
Higiene e conforto Pessoal	2x dia 2ª a domingo (com feriados)	38%	
Tratamento roupa utente		1%	
Animação/socialização		0%	1%

NORMA 17ª- PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. As mensalidades deverão ser pagas na secretaria da instituição ou por transferência bancária para o **IBAN PT 50 00360197 99100001159 96**, do dia 1 ao dia 10 do mês a que respeita.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª- FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. As refeições principais são confeccionadas na cozinha do CPSB.
2. O serviço consiste na confecção, transporte e distribuição das refeições.
3. As refeições são constituídas por pão, sopa, prato principal e sobremesa.
4. Poderá ser disponibilizada uma refeição avantajada caso se verifique essa necessidade. A opção pela refeição avantajada terá um acréscimo de 25% no valor da mensalidade;
5. O almoço é fornecido entre as 11:40h e as 13:00h, salvo em situações excecionais.
6. As ementas encontram-se afixadas em local visível e podem ser consultadas no site da CPSB e são disponibilizadas, no último dia útil da semana anterior à qual se aplicam.
7. O fornecimento das refeições poderá ser complementado com o serviço de alimentação apoiada.

NORMA 19ª- CUIDADOS DE HIGIENE, IMAGEM E CONFORTO PESSOAL

1. O serviço consiste na prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal (realização/auxílio do banho ou higiene íntima no leito ou na casa de banho, higiene oral) e cuidados de imagem (cuidados de estética, cuidados com a barba e corte de unhas). Os serviços de higiene e conforto pessoal são prestados diariamente; os cuidados de imagem serão prestados conforme o contratualizado e sempre que necessário.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço de higiene e conforto pessoal poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 20ª- APOIO NA TOMA DA MEDICAÇÃO E MEDIÇÃO DE SINAIS VITAIS

1. Sempre que solicitado, será administrada a medicação de acordo com a prescrição médica em vigor.
2. O SAD procurará sensibilizar os familiares para a importância da toma adequada da medicação.
3. O SAD poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, avaliação de sinais vitais, nomeadamente tensão arterial e glicémia, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 21ª- APOIO PSICOSSOCIAL

1. Promover autonomamente ou em equipa multidisciplinar o desenvolvimento psicossocial dos utentes.

NORMA 22ª- TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso exclusivo do utente, podendo incluir da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. A roupa recolhida é registada e identificada pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente, assim que esteja pronta.

NORMA 23ª- HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza das zonas e áreas nas quais são prestados os serviços, nomeadamente quarto e wc.
2. O serviço de higiene habitacional é um complemento do serviço de higiene pessoal.

NORMA 24ª- ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA

1. As atividades de animação e socialização promovidas pelo SAD constam do Plano Anual de Atividades e incluem atividades na instituição, celebração de aniversários, passeios, entre outras.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. As saídas ao exterior estão dependentes da disponibilidade e lotação das viaturas, nunca podendo ultrapassar o número máximo de 12 utentes por saída, exceto se for contratado transporte externo. A instituição dispõe de duas carrinhas adaptadas para duas cadeiras de rodas cada e que permitem transportar também outros dispositivos de apoio à locomoção, (andarilhos, bengalas, canadianas, etc.)
5. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessário a autorização do utente ou do seu representante legal, quando o utente não seja capaz de o fazer.
6. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
7. Nas deslocações a pé, serão sempre cumpridas todas as normas de circulação de peões.
8. Todos os utentes estarão identificados com o nome, contacto da instituição e do responsável que os acompanha.
9. Para além das atividades mencionadas, são desenvolvidas diariamente um conjunto de medidas de forma a criar um ambiente descontraído de animação e socialização, quer durante o serviço de higiene, quer durante o serviço de refeição. Estas atividades requerem formação específica das colaboradoras.

NORMA 25ª- OUTROS SERVIÇOS

1. Para além dos serviços mencionados anteriormente, o SAD pode, mediante necessidade do utente e após avaliação técnica, prestar outros serviços:

AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

Em caso de total impossibilidade por parte do familiar de referência, pode o pessoal afeto ao serviço fazer aquisição de material de incontinência, bens e géneros alimentícios ou bens de 1ª necessidade.

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

O CPSB pode promover ações de sensibilização de familiares/cuidadores informais para a prestação dos cuidados aos utentes, podendo também encaminhar os familiares/cuidadores informais para outros serviços tendo em conta os recursos da comunidade.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 26ª- PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. Do quadro de pessoal afeto a SAD fazem parte 7 ajudantes de ação direta, 1 auxiliar de serviços gerais, a que acresce ainda o pessoal comum: Diretora Técnica, Gerontóloga, Animadora Sociocultural Psicóloga, pessoal de cozinha, pessoal administrativo e financeiro.

NORMA 27ª- 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 geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Gerontóloga ou pelo Diretor de Serviços.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª- 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) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do 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 do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar nas atividades desenvolvidas, na medida dos seus interesses e possibilidades;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço.

NORMA 29ª- 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) A 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/representante legal 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) A suspensão deste 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 um 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;
- 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.

NORMA 30ª- DIREITOS E DEVERES DO COLABORADOR

1. São direitos do colaborador:

- a) Participar ativamente na Instituição;
- b) Ser atendido(a) nas suas solicitações e esclarecido(a) nas suas dúvidas por quem de direito na Instituição;
- c) Ser ouvido(a) nas sugestões e críticas que se prendam com as suas tarefas;
- d) Usufruir de instalações e equipamentos com as condições necessárias ao bom exercício das suas funções;
- e) Ter acesso à legislação do seu interesse e às normas em vigor na Instituição;
- f) Beneficiar e participar em ações de formação que contribuam para o seu aperfeiçoamento e enriquecimento profissional.

2. São deveres do colaborador:

- a) Informar a Secretaria do CPSB de qualquer alteração dos seus dados pessoais (endereço, telefone, e-mail, estado civil, sobrenome e dependentes, etc.), bem como dos dados da Segurança Social, Fiscais e de Saúde;
- b) Guardar segredo profissional, respeitando a confidencialidade de todas as informações;
- c) Exercer com competência, zelo, pontualidade e assiduidade as funções que lhe estiverem confiadas;
- d) Tratar com respeito e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que se relacionem com a instituição;
- e) Zelar pela limpeza, conservação e arrumação das instalações, mobiliário e material da Instituição;
- f) Cumprir as normas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- g) Frequentar as ações de formação disponibilizadas pela Instituição;
- h) Participar nas atividades promovidas pela Instituição.

NORMA 31ª- DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

1. São direitos do voluntário:

- a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

2. São deveres do voluntário:

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- e) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- f) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
- g) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;

- h) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- i) Informar a organização promotora com a maior brevidade possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

NORMA 32ª- DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente ou representante legal e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. No caso de a entrega ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, será constituída uma conta corrente. Quando o levantamento de qualquer importância se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao utente, as faturas ou recibos correspondentes deverão, sempre que possível, ser anexas à declaração de levantamento.
4. Quando a chave do domicílio for entregue à instituição, esta responsabiliza-se por a colocar em lugar seguro, só podendo ser utilizada para os fins que levaram à sua entrega. Neste âmbito, é assinado por ambas as partes um termo de responsabilidade para utilização da chave.

NORMA 33ª- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 34ª- INTERRUPTÃO OU CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do/a utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, interrupção do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes por justa causa;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - e) Inadaptação do/a utente.
- 1.1. Nas situações de incumprimento contratual reiterado, a instituição despoletará os mecanismos legais para assunção do compromisso assumido e constante do contrato de prestação de serviços.
2. Em caso do utente ou representante legal pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Direção do Centro Paroquial de São Bernardo com 15 dias de antecedência.
3. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
4. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

- b) Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais funcionários;
 - c) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
5. Em caso de existência de dívidas à Instituição, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas, serão acionados os meios legais em vigor.

NORMA 35ª- LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado. Em alternativa, poderá ser usado o Livro de Reclamações online através do site **<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>**

NORMA 36ª- LITÍGIOS

Em caso de litígio, o foro competente é o da Comarca do Baixo Vouga. Os utentes ou representantes legais podem também recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, utilizando, para isso, a seguinte informação: Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, tel.: 213847484, email: cniac@fd.unl.pt, **<http://www.arbitragemdeconsumo.org>**.

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª- ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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 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. A entrada em vigor ou as alterações ao Regulamento Interno serão comunicadas à entidade responsável pela tutela da resposta social com antecedência mínima de 30 dias.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 38ª- 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.

NORMA 39ª- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. O Centro Paroquial de São Bernardo cumpre com os normativos legais de Higiene e Segurança no Trabalho, Proteção de Dados e com as Recomendações da DGS.
2. Todos os colaboradores cumprem formação profissional ao abrigo do disposto no Código de Trabalho.
3. O horário de atendimento da secretaria é das 9:00h às 18:00h, com intervalo para almoço, das 12:30h às 13:30h. Do dia 1 ao dia 10 de cada mês, a secretaria está aberta até às 18:30h.

4. Em situações de emergência, a Instituição entrará em contacto com as entidades de emergência (112 ou bombeiros) para encaminhamento do utente ao hospital. Será avisada a família ou o representante legal do utente, que ficará encarregue do seu acompanhamento.

5. Em caso de falecimento, a Diretora Técnica entrará em contacto com a família ou representante legal.

NORMA 40ª- ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno foi aprovado em Reunião de Direção de 17 de janeiro de 2024 e entra em vigor no dia 01 de março 2024, devendo ser revisto sempre que superiormente se considere oportuno.

São Bernardo, 17 de janeiro de 2024

Pe' A Direção

O Presidente

Padre Luís Manuel Barbosa de Oliveira

A Vogal

Maria Isabel Pericão Mónica



CENTRO PAROQUIAL DE S. BERNARDO

O utente/representante legal de utente do SAD declara que recebeu o regulamento interno e tomou conhecimento das informações descritas no mesmo, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas referidas.

..... de de 20.....

(Assinatura do utente/representante legal)