

REGULAMENTO INTERNO

APROVADO E REVISTO
EM 17 DE MARÇO DE
2022
REVISÃO 2

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I Âmbito de Aplicação	3
NORMA II Legislação e Normativos Aplicáveis	3
NORMA III Objetivos	3
NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTILIZADORES/AS	4
NORMA V Candidatura	4
NORMA VI Critérios de Priorização de Candidaturas	5
NORMA VII Admissão	6
NORMA VIII Acolhimento de Novos/as Utilizadores/as	6
NORMA IX Processo Individual do/a Utilizador/a	7
CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO	7
NORMA X Horários de Funcionamento	7
NORMA XI Pagamento da Comparticipação familiar	8
NORMA XII Cálculo de Comparticipação familiar	8
NORMA XIII Tabela de Comparticipações	10
NORMA XIV Montantes e Revisão da Comparticipação Familiar	10
CAPÍTULO IV RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS	11
NORMA XV Instalações	11
NORMA XVI Quadro de Pessoal	11
CAPÍTULO V ATIVIDADES E SERVIÇOS	13
NORMA XVIII	13
Higiene Habitacional	13
NORMA XIX Fornecimento de Refeições	13
NORMA XX Tratamento de Roupa	14
Norma XXI	14
NORMA XXIII Outros serviços	15
CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES	15
NORMA XXIV Direitos e Deveres dos/as Utilizadores/as, Representantes Legais e Familiares/Significativos	15
NORMA XXV Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	16
NORMA XXVI Contrato	17
NORMA XXVII Cessação da Prestação de Serviços	17
NORMA XXVIII Registo de Ocorrências	18
NORMA XXIX Gestão de Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos	18
NORMA XXX Sugestões, Reclamações e Elogios	18
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS	18
NORMA XXXI Revisão do Regulamento Interno	18
NORMA XXXII Integração de Lacunas	19
NORMA XXXIII Entrada em Vigor	19

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno, abreviadamente designado por Regulamento, aplica-se à Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição nº 82/88 na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, a fls 193 verso, desde 29/12/1988, com sede na Rua de Gil Vicente, número 10 - 4750-154 Arcozelo, Barcelos, com o Número de Identificação Fiscal 502164638 e o Número de Identificação da Segurança Social 20008833419.

NORMA II

Legislação e Normativos Aplicáveis

A Resposta Social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelo estipulado no:

1. Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social de dezembro de 1996: condições de localização, instalação e funcionamento de Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro e pela Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho;
3. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
4. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
5. Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro;
6. Compromisso da Cooperação para o Sector Solidário;
7. Acordo de Cooperação em vigor;
8. Circulares de Orientação Técnica.

NORMA III

Objetivos

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma Resposta Social, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos/as idosos/as no seu meio sócio-familiar;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos/as utilizadores/as no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos/as utilizadores/as, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e/ou de outros cuidadores.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1) O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO presta um conjunto de atividades e serviços adequados à satisfação das necessidades dos/as utilizadores/as e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utilizador/a;
- 2) O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Apoio Psicossocial;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Atividades ocupacionais;
 - d) Assistência Medicamentosa;
 - e) Outros em função das necessidades dos/as utilizadores/as e disponibilidade da Instituição, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares (serviço de alimentação, de higiene pessoal, de cuidados de imagem e de tratamento de roupa aos fins-de-semana e feriados), transporte para realização de consultas e exames complementares de diagnóstico, (este serviço é cobrado mediante documento afixado em local visível, sendo que um transporte de médio ou longo curso será taxado ao km.), podologia, entre outros.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTILIZADORES/AS

NORMA V

Candidatura

O processo de candidatura à frequência da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO inicia-se com o completo preenchimento de impresso de candidatura, fornecido pelos Serviços Administrativos, que deverá ser acompanhado com os seguintes dados/documentos:

1. Identificação Civil, Fiscal e de Proteção Social do/a candidato/a (cartão de cidadão, passaporte, assento de nascimento, entre outros) e dos elementos do agregado familiar, quando aplicável;
2. Comprovativo de receitas e despesas do agregado familiar, nomeadamente:
 - a) Recibos de Vencimento (últimos três meses), quando aplicável;
 - b) Declaração Comprovativa do Recebimento de Prestações Sociais (desemprego ou outras) e Pensões;
 - c) Demonstração da Liquidação do Imposto Sobre Rendimento (IRS) mais recente;
 - d) Comprovativo de despesas de habitação (renda de casa ou empréstimo para aquisição de primeira habitação própria permanente);
 - e) Prova anual de rendimentos;
 - f) Comprovativo de despesas de Saúde (prescrição médica e declaração de farmácia);
3. Outros documentos considerados necessários à apreciação da candidatura;
4. A não apresentação da documentação a que se refere o número 2 da presente Norma determina a aplicação da comparticipação familiar máxima em prática na Resposta Social, que se encontra afixada em local visível na Instituição;
5. As candidaturas poderão ser realizadas diariamente, nos Serviços Administrativos do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, entre as 9.00 e as 12.30 horas e as 14.00 e as 17.00 horas;
6. 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;
7. A data de candidatura, para efeitos da Norma VI, conta-se a partir da data de entrega do último documento probatório e do pagamento da taxa de candidatura definida anualmente pela Direção e afixada em local visível na Instituição;
8. A taxa de candidatura referida no número anterior não é dedutível nem reembolsável;
9. Na fase de candidatura, são os Serviços Administrativos responsáveis pela prestação de informação aos/às candidatos/as sobre as regras gerais do funcionamento da Resposta Social;
10. Finalizada a Candidatura, os Serviços Administrativos dispõem de 2 dias úteis para proceder à instrução do processo e remetê-lo à Coordenação da Resposta Social.

NORMA VI

Critérios de Priorização de Candidaturas

De acordo com os objetivos da Resposta Social e os valores e princípios que norteiam a ação do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, os critérios de priorização de candidaturas são os seguintes:

1. Ser utilizador/a da Resposta Social – 30%;
2. Residir na área de implantação do Centro Social da Paróquia de Arcozelo – 20%;
3. Encontrar-se em situação de vulnerabilidade económica e social – 15%;
4. Ausência ou indisponibilidade de cuidadores informais – 15%;
5. Dispor de outros familiares a frequentar resposta social do Centro Social da Paróquia de Arcozelo – 10%;
6. Ter idade igual ou superior a 55 anos – 5%;

7. Data de candidatura à frequência da Resposta Social – 5%.

NORMA VII

Admissão

1. Recebida a Candidatura, a Coordenação da Resposta Social dispõe de 5 dias úteis para proceder à sua análise, realizar entrevista com o/a candidato/a e/ou representante legal e/ou familiares/significativos, quando aplicável, elaborar proposta de participação familiar e remeter o processo à apreciação da Direção;
2. É competente para deliberar sobre a admissão na Resposta Social a Direção da Instituição que deverá pronunciar-se no prazo de 5 dias;
3. Da decisão será dado conhecimento aos/às interessados/as, pela Coordenação da Resposta Social, pelo meio mais expedito indicado na candidatura;
4. Após decisão de admissão, é responsável pela instrução do processo individual a Coordenação da Resposta Social que deverá aprofundar o estudo diagnóstico da situação do/a utilizador/a, bem como elaborar o Plano de Acolhimento;
5. Após a admissão deverá, ainda, ser assinada pelo/a utilizador/a e/ou representante legal e/ou familiar/significativo, a seguinte documentação:
 - a) Declaração de autorização de entrega das chaves, quando aplicável.
6. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira participação familiar, ou de metade desta, caso a admissão ocorra apenas na terceira segunda-feira do respetivo mês, conforme a norma seguinte;
7. Os/As utilizadores/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria;
8. A situação prevista no número anterior é comunicada aos/às interessados/as pela pessoa que coordena a Resposta Social através dos contatos disponibilizados aquando da candidatura.

NORMA VIII

Acolhimento de Novos/as Utilizadores/as

1. O acolhimento de novos/as utilizadores/as pressupõe o desenvolvimento das seguintes atividades:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao/à utilizador/a, após avaliação das necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
 - c) Esclarecimento sobre as regras de funcionamento, assim como os direitos e deveres de ambas as partes;
 - d) Definição das regras de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave, quando aplicável;
 - e) Elaboração do Plano de Acolhimento e respetivo Relatório de Avaliação (intercalar e final);
 - f) Preenchimento do Processo Individual do/a Utilizador/a.
2. O Plano de Acolhimento indicado na alínea e) do número anterior tem a duração de 30 dias contados a partir do primeiro dia de frequência da Resposta Social;

3. De modo a facilitar a planificação e o processo de adaptação dos/as utilizadores/as, os acolhimentos realizam-se, salvo situações excecionais, na primeira e na terceira segunda-feira de cada mês.

NORMA IX

Processo Individual do/a Utilizador/a

1. Do processo Individual do/a Utilizador/a fazem parte os seguintes documentos:
 - a) Ficha de candidatura com todos os elementos de identificação e contactos do/a utilizador/a e do respetivo agregado familiar ou representante legal ou familiar/significativo;
 - b) Data de início de frequência do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
 - c) Identificação e contato da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - d) Identificação e contacto do/a médico/a assistente;
 - e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente atualização;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - h) Plano de Acolhimento;
 - i) Plano Individual de Intervenção;
 - j) Avaliação do Plano Individual de Intervenção;
 - k) Outros relatórios;
 - l) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual é arquivado em local próprio, preservando a confidencialidade dos dados nele contidos;
3. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado;
4. O processo individual pode, quando solicitado e, no que toca aos dados pessoais, ser retificado conforme o previsto da Política de Proteção de Dados da Instituição.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Horários de Funcionamento

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona entre as 08h30 e as 17.30 horas de segunda a sexta-feira. Aos sábados, domingos e feriados funciona entre as 08.30 e as 12.30 horas; encerra nos dias 1 de janeiro, no domingo de Páscoa e no dia 25 de dezembro;

2. Pode a Direção, por conveniência do serviço, determinar o encerramento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO noutros períodos, desde que proceda à comunicação com a antecedência mínima de 15 dias;
3. O horário de atendimento da Coordenação da Resposta Social é às segundas-feiras, entre as 09.30 e as 12.30 e às sextas-feiras, entre as 14.00 e as 16.00 horas, podendo ser alterado o dia e/ou horário se assim se justificar, sendo sempre do conhecimento da Direção a alteração.

NORMA XI

Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da participação familiar é realizado entre os dias 1 e 10 do mês a que diga respeito, nos Serviços Administrativos da Instituição, entre as 09.00 e as 12.30 horas e as 14.00 e as 17.00 horas;
2. A falta de pagamento nos prazos indicados implica a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor;
3. Os serviços/atividades de caráter extraordinário e/ou não contemplados na participação familiar são pagos, de acordo com a sua natureza, previamente à sua realização ou imediatamente após.

NORMA XII

Cálculo de Participação Familiar

1. As participações familiares praticadas na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO obedecem às regras previstas na legislação de enquadramento referida na norma II;
2. A definição da participação familiar tem por base o cálculo do rendimento *per capita*, de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo que:

RC – Rendimento *Per Capita*

RAF – Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas Mensais Fixas

N – Número de elementos do Agregado Familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de fato 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/as e pessoas a quem o/a utilizador/a esteja confiado/a por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados/as e tutelados/as pelo/a utilizador/a ou a qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados/as por decisão judicial ou administrativa ao/à utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – 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) 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão auferida pelo/a utilizador/a;
 - f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - g) 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 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;
 - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores de idade pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, 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 primeira habitação própria permanente;
 - 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, comprovadas através de declaração médica;
 - e) As despesas relacionadas com a frequência da Resposta Social de ERPI relativas aos ascendentes e outros familiares.
6. As despesas previstas no número anterior são contabilizadas até ao limite máximo da remuneração mínima mensal garantida.

NORMA XIII

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela seguinte:

CUIDADOS E SERVIÇOS (DE ACORDO COM A NORMA IV)	DIAS ÚTEIS	CUIDADOS E SERVIÇOS (DE ACORDO COM A NORMA IV)	FIM DE SEMANA E FERIADOS
4	40%	1	65%
5	45%	2	70%
6	50%	3	75%
7	55%	+3	75%
8	60%		

2. Nas situações em que se verifique ausências até a 15 dias seguidos, devido, nomeadamente, a doença, gozo de férias, ou outras devidamente autorizadas pela Direção da Instituição, ouvida a Coordenação Técnica da Resposta Social, há lugar à aplicação das seguintes reduções da comparticipação familiar:
- a) Quando se verifique ausências num período até 15 dias seguidos há lugar a uma redução de 10%;
 - b) Quando se verifique ausências num período superior a 15 dias seguidos há lugar a uma redução de 30%;
 - c) Quando se verifique ausências num período superior a 30 dias seguidos há lugar a uma redução de 70%;
3. A redução da comparticipação familiar é realizada no mês seguinte ao da verificação da situação que determina a redução. Aquando verificação de ausência temporária fica o/a utilizador/a e/ou familiar significativo e/, obrigado/a a comunicar com a Coordenação Técnica da Resposta Social a ausência, ficando os serviços contratualizados suspensos até informação da reposição da situação reportada.
4. Haverá ainda lugar a uma redução da comparticipação familiar de 10% quando se verifique a admissão de dois/duas utilizadores/as do mesmo agregado familiar.

NORMA XIV

Montantes e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar é calculada de acordo com os números anteriores e revista anualmente;
2. Em situações excecionais a Direção pode proceder à revisão da comparticipação familiar, sempre que conclua pela substancial alteração das condições económicas e/ou sociais do agregado familiar do/a utilizador/a;
3. A comparticipação familiar máxima em vigor na Resposta Social não excede o custo real por utilizador/a, no ano anterior, calculado em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, encontrando-se afixada em local visível na Instituição;
4. Para a revisão do montante da comparticipação familiar devem os/as utilizadores/as da Resposta Social apresentar durante o mês de **fevereiro**, os elementos probatórios referidos na Norma V, com as necessárias adaptações.

CAPÍTULO IV

RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS

NORMA XV

Instalações

1. As instalações do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO são compostas por:
 - a) Cozinha;
 - b) Copa de Apoio;
 - c) Balneários;
 - d) Gabinete técnico;
 - e) Receção.

NORMA XVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Resposta Social encontra-se afixado em local visível, fazendo-se menção da identificação, categorias profissionais e horários praticados;
2. O quadro de pessoal é conforme a legislação de enquadramento e o Acordo de Cooperação assinado com o Instituto da Segurança Social, IP;
3. A Coordenação Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é nomeada pela Direção e compete a um/a técnico/a superior, cujo nome e formação se encontra afixado, cabendo-lhe coordenar a prestação de serviços, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo;
4. A Coordenação Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por profissional com perfil e competência técnica, de acordo com deliberação da Direção;
5. **Constituem funções da Coordenação Técnica:**
 - a) **Coordenar o funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO de acordo com o presente regulamento, orientando e supervisionando as atividades;**

- b) Criar condições que garantam o bem-estar aos/às utilizadores/as, o respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
 - c) Fomentar a participação dos/as utilizadores/as, dos/as representantes legais, ou dos/as familiares/significativos na dinâmica da Instituição;
 - d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utilizador/a;
 - e) Fomentar e reforçar as relações entre os/as utilizadores/as, os/as representantes legais, os/as familiares/significativos e a comunidade;
 - f) Elaborar o Plano Anual de Atividades;
 - g) Planear e executar atividades;
 - h) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições do concelho;
 - i) Proceder à avaliação de candidaturas à resposta social e submete-las à apreciação da Direção;
 - j) Elaborar horários de funcionamento de serviços e horários dos/as colaboradores/as.
6. Constituem funções de Assistente Social:
- a) Prestar apoio psicossocial;
 - b) Identificar e diagnosticar necessidades e problemas do âmbito psicossocial e relacional;
 - c) Disponibilizar informações aos/às utilizadores/as, representantes legais e familiares/significativos;
 - d) Articular com serviços de saúde e outros serviços da comunidade;
 - e) Desenvolver atividades com cuidadores informais;
 - f) Dinamizar atividades com os/as utilizadores/as da Resposta Social.
7. Funções de Ajudante de Ação Direta:
- a) Assegurar os cuidados de higiene e de conforto aos/às utilizadores/as;
 - b) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos/as utilizadores/as;
 - c) Acompanhar os/as utilizadores/as a consultas ou deslocações ao exterior;
 - d) Proceder à lavagem e tratamento das roupas;
 - e) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação;
 - f) Proceder à lavagem e higienização dos veículos;
 - g) Outras de acordo com as necessidades do Serviço.
8. Funções de Cozinheiro/a e Auxiliar de Cozinha:
- a) Preparar e confeccionar as refeições;
 - b) Colaborar na realização da ementa semanal;
 - c) Garantir o bom armazenamento dos géneros alimentares, proceder a inventário e notas de encomenda;
 - d) Garantir a adequada higienização dos espaços;
9. Funções de Motorista:
- a) Realizar os transportes dos/as utilizadores/as e profissionais da Resposta Social;
 - b) Proceder à higienização das viaturas;
 - c) Verificar os níveis de combustível e outros fluídos nas viaturas;
 - d) Outras de acordo com a necessidade da Resposta Social.
10. Funções de Auxiliar de Serviços Gerais:

- a) Realizar a Higienização de todos os espaços;
 - b) Proceder à requisição de produtos de higiene e limpeza.
11. A Resposta Social pode ainda contar com Voluntários/as, preferencialmente com formação na área do voluntariado e que apresentem aptidão e disponibilidade para, sob orientação dos/as técnicos/as superiores, coadjuvarem na prestação de cuidados e desenvolverem atividades específicas.

CAPÍTULO V

ATIVIDADES E SERVIÇOS

NORMA XVII

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. De acordo com a contratualização dos serviços, pode o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO prestar cuidados de higiene e conforto pessoal aos/às utilizadores/as da Resposta Social;
2. Os serviços de Higiene e Conforto Pessoal contemplam a realização de prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a utilizador/a;
3. Todos os produtos para a prestação de cuidados de higiene pessoal são fornecidos pelos/as utilizadores/as ou familiares/significativos ou representante legal;
4. Todos os produtos e materiais necessários para a prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal deverão ser colocados em locais de fácil acesso à equipa prestadora do serviço.

NORMA XVIII

Higiene Habitacional

1. A higiene habitacional consiste na arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do/a utilizador/a, nas zonas e áreas de uso exclusivo do/a mesmo/a;
2. A prestação do serviço de higiene habitacional será efetuada consoante a necessidade do/a utilizador/a e a disponibilidade da Instituição;
3. Todos os materiais e produtos necessários à prestação da higiene habitacional são fornecidos pelos/as utilizador/a ou representante legal ou familiares significativos e deverão ser colocados em locais de fácil acesso à equipa prestadora do serviço.

NORMA XIX

Fornecimento de Refeições

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO fornece a todos/as os/as utilizadores/as uma alimentação nutricionalmente adequada e adaptada às suas especificidades, mediante ementas semanais, elaboradas por profissionais especializados, e afixadas em local visível;
2. A alimentação diária fornecida é constituída por pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;

3. As necessidades alimentares específicas deverão ser comprovadas mediante declaração médica, a entregar a quem Coordena a Resposta Social, de modo a que se possa adaptar a dieta;
4. As refeições são transportadas em marmitas que ficarão ao encargo do/a utilizador/a, sob o pagamento ao Centro Social da Paróquia de Arcozelo de um valor definido anualmente pela Direção, sendo este/a responsável pela sua preservação, manutenção e reposição, quando necessário;
5. Aquando da rescisão do serviço de fornecimento de refeições, as marmitas serão devolvidas ao/à utilizador/a ou representante legal ou familiar significativo.
6. As marmitas e as caixas redondas de plástico, onde são transportadas as saladas frias de acompanhamento ou sobremesas, deverão ser devolvidas sem quaisquer restos de comida, para posteriormente serem esterilizadas na instituição.
7. Em caso de necessidade alimentar específica de natureza excecional e temporária, é suficiente a comunicação oral ou escrita com a Coordenação do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

NORMA XX **Tratamento de Roupa**

1. Os serviços de tratamento de roupa são realizados nas instalações da resposta social e contemplam:
 - a) Roupa de Uso Pessoal do/a Utilizador/a (semanal);
 - b) Roupas de Cama (semanal).
2. O serviço de tratamento de roupa contempla a lavagem, a secagem e a engomagem das roupas de uso pessoal, de cama e de casa de banho exclusivas do/a utilizador/a. As mesmas são recolhidas pela equipa prestadora do serviço e entregues no domicílio do/a utilizador/a;
3. É da responsabilidade do/a utilizador/a ou representante legal ou familiar significativo a identificação com o nome da roupa para efeitos do serviço de tratamento de roupa.

Norma XXI **Apoio Psicossocial**

1. O serviço de apoio psicossocial consiste na promoção do bem-estar físico, económico, psicológico e emocional do/a utilizador/a e seus familiares ou representante legal;
2. Os objetivos específicos apoiam-se na identificação e auxílio na gestão dos problemas que possam dificultar a fruição dos serviços de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO ou o alcance dos objetivos identificados, garantindo, com os demais elementos da equipa, a satisfação do/a utilizador/a pelos serviços prestados;
3. O apoio psicossocial é prestado pela Coordenação da resposta social e pode estar sujeito a marcação prévia, dependendo da disponibilidade quer do/a utilizador/a e/ou seus familiares quer do/a pessoa responsável pelo SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

NORMA XXII

Cuidados de Imagem

1. Os cuidados de imagem é um serviço fundamental para a promoção da autoestima dos/as utilizadores/as e consiste num conjunto de prestação de cuidados que os/as colaboradores/as ministram ou auxiliam o/a utilizador/a na execução dessas ações;
2. A prestação dos cuidados de imagem será efetuada consoante a necessidade do/a utilizador/a e a disponibilidade da Instituição.

NORMA XXIII

Outros serviços

a) Atividades Ocupacionais

1. As Atividades Ocupacionais são um serviço que visa essencialmente o desenvolvimento e manutenção da autonomia pessoal, social e equilíbrio biopsicoemocional dos/as utilizadores/as da resposta social SAD;
2. A dinamização das atividades ocupacionais é serviço complementar aos serviços prestados, numa ótica de promover e garantir a qualidade de vida dos/as utilizadores/as, de forma a lhes ser permitido uma valorização quer pessoal quer das suas capacidades, sob uma perspetiva de os/as manter ativos/as, interessados/as, criativos/as, criadores/as e integrados/as na comunidade;
3. Quando a Resposta Social promover atividades que impliquem a deslocação ao exterior, a Coordenação da Resposta Social informará com a antecedência possível, pelas vias mais adequadas, indicando brevemente os objetivos e custos adicionais se os houver.

b) Assistência Medicamentosa

1. Caso solicitado pelo/a utilizador/a ou seu responsável, a medicação pode ser administrada pelos/as colaboradores/as de SAD no horário em que se encontrarem no domicílio do/a utilizador/a.
2. A medicação administrada terá que cumprir as respetivas prescrições médicas, sendo, por isso, necessário a entrega das mesmas à Coordenação Técnica da Resposta Social, que avaliará a disponibilidade para a prestação deste serviço.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos e Deveres dos/as Utilizadores/as, Representantes Legais e Familiares/Significativos

1. São direitos dos/as utilizadores/as, entre outros, os seguintes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - d) A ser informado/a das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
 - e) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos/às responsáveis da Instituição;
2. São deveres dos/as utilizadores/as, entre outros, os seguintes:
- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os/as colaboradores/as do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e dirigentes da Instituição;
 - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato, assim como contatos, moradas, alterações de rendimentos, entre outras;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Comunicar atempadamente alterações, nomeadamente da condição de saúde, relevantes para a prestação de saúde;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente, salvo exceções, devidamente fundamentadas, que pela sua natureza particular não possam ser comunicadas dentro dos prazos previstos;
 - i) A interrupção definitiva prevista no número anterior, está sujeita à rescisão de contrato de prestação serviço.

NORMA XXV

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

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 da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos/as utilizadores/as aquando da candidatura;

- 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/ utilizadores/as ou representantes legais ou familiares/significativos, 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) Respeitar a individualidade dos/as utilizadores/as, representantes legais e familiares/significativos proporcionando o acompanhamento adequado;
 - b) Criar e manter as 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 do Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Avaliar o desempenho da prestação de serviços;
 - g) Manter os processos individuais atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

NORMA XXVI

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a utilizador/a ou seu representante legal a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. A minuta de contrato encontra-se afixada em local visível na Instituição;
3. O contrato é elaborado em triplicado, ficando um exemplar na posse do/a utilizador/a ou representante legal e dois na posse da Instituição;
4. É competente para a assinatura dos contratos de prestação de serviços o Presidente e a Vice-Presidente da Direção, sem prejuízo da faculdade de delegação de competências estatutariamente previstas;
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas uma adenda ao mesmo;
6. No momento da celebração de contrato é entregue um exemplar do Regulamento Interno.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode cessar, nomeadamente, nas seguintes situações:

1. Por decisão dos/as utilizadores/as e/ou representante legal, desde que por escrito e com antecedência mínima de 30 dias, face à data de produção de efeitos;
2. Pelo não cumprimento das obrigações previstas na Norma XIII, através da comunicação por escrito aos/às interessados/as e sem prejuízo de cobrança dos créditos devidos.
3. Poderá haver lugar à cessação da prestação de serviço pelo não cumprimento do disposto na Norma XXIV, sendo a situação avaliada pela Coordenação da Resposta Social e pela Direção que decidirão os procedimentos a serem adotados.

NORMA XXVIII

Registo de Ocorrências

1. A Resposta Social dispõe de um registo diário de ocorrências suscetíveis de influenciar a prestação de serviços na relação direta com os/as utilizadores/as;
2. O registo de ocorrências é realizado em impresso próprio pelo/a profissional que mais diretamente esteve ligado à ocorrência, sem prejuízo da sua verificação pela Coordenação Técnica da Resposta Social.

NORMA XXIX

Gestão de Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos

1. Sempre que no decurso da prestação de serviços sejam verificadas indícios de negligência, abuso e/ou maus-tratos, procede-se de acordo com o “Protocolo de Gestão de Maus-Tratos” em vigor na Instituição;
2. Os procedimentos previstos no número anterior não inviabilizam a adoção das medidas disciplinares ou penais aplicáveis, nem a comunicação aos competentes serviços sociais ou de justiça.

NORMA XXX

Sugestões, Reclamações e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor o Centro Social da Paróquia de Arcozelo dispõe de Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos ou junto de qualquer colaborador da Instituição ou acedido, em formato eletrónico, através do endereço www.livroreclamacoes.pt;
2. A Instituição dispõe, ainda, de “Caixa de Sugestões, Reclamações e Elogios” de livre acesso a utilizadores, familiares e significativos.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Revisão do Regulamento Interno

1. Compete à Direção promover anualmente a revisão do Regulamento Interno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Resposta Social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua;
2. Da revisão será sempre dado conhecimento escrito aos/às utilizadores/as ou representante legal ou familiar/significativo, entregando-se uma fotocópia e solicitando-se a assinatura de declaração comprovativa de tomada de conhecimento.

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno, tendo sido analisado em Reunião de Direção a 17 de março de 2022, será enviado aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, para efeitos do disposto na alínea c) do artigo 39.º-C do Decreto-Lei 33/2014, de 4 de março, entrando em vigor, 30 dias após a respetiva remessa.