

# Regulamento Interno

## Serviço de Apoio Domiciliário

Lista de Revisões Efetuadas

REVISÃO N.º	TIPO DE REVISÃO	PÁGINA(S)	DATA
0	Elaboração inicial	Todas	24/03/2010
1	Inclusão da Norma XXV - Gestão de Situações de Negligência, abusos e Maus -tratos	16 e 17	30/12/2010
2	Alterações na Norma X - Processo individual do utente, Norma VIII - Critérios de admissão e priorização, Norma XVI - Comparticipações financeiras, Norma XXV - Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do utente e Norma XXVII - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador e eliminação da norma XVI	8, 10,18	27/12/2011
3	Alterações na norma V -Serviços prestados e actividades desenvolvidas, Norma VIII Critérios de admissibilidade e priorização e Norma XVI - Tabela Comparticipações/Preçário de Mensalidades	5, 7 e 11	21/12/2012
4	Alteração na Norma II - Legislação aplicável	4	13/01/2014
5	Alterações na Norma II - Legislação aplicável; Norma IV-Conceito e Objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD); Norma V-Cuidados e Serviços, Norma XXIII- Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos	4, 5 e 6	08/08/2014
6	Alterações na Norma II - Legislação aplicável, Norma Admissão XVIII- Direcção Técnica, Norma XV - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades. Norma XXIII Gestao de Situações de Negligência, abusos e Maus-tratos, Norma XXII - Alterações ao regulamento, Capítulo V -Renumeração Normas XXVII e XXVIII	4,5,9,12, 14,16 e 18	76/07/2015
7	Reformulação geral	Todas	30/11/2015
8	Alterações na Norma VIII - Critérios de Admissibilidade e Priorização, Norma VIX - Cálculo do Rendimento "per capita", Norma VI - Tabela de Comparticipações	8,12,13,14,15	10/07/2017
9	Alterações na Norma VI - Condições de Admissão, Norma XVI - Tabela de Comparticipações	8,15	15/03/2018
10	Reformulação geral	Todas	04/10/2021

**Índice**

**Capítulo I - Disposições Gerais**

Norma 1 <sup>a</sup> - Âmbito de Aplicação	5
Norma 2 <sup>a</sup> - Legislação Aplicável	5
Norma 3 <sup>a</sup> - Destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	5
Norma 4 <sup>a</sup> - Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	6
Norma 5 <sup>a</sup> - Cuidados e Serviços	6

**Capítulo II - Processo de admissão dos utentes**

Norma 6 <sup>a</sup> - Condições de admissão	7
Norma 7 <sup>a</sup> - Candidatura	7
Norma 8 <sup>a</sup> - Critérios de admissibilidade e priorização	8
Norma 9 <sup>a</sup> - Admissão	9
Norma 10 <sup>a</sup> - Processo individual do utente	9
Norma 11 <sup>a</sup> - Lista de espera	10

**Capítulo IV - Instalações e regras de funcionamento**

Norma 12 <sup>a</sup> - Instalações	10
Norma 13 <sup>a</sup> - Horários de atendimento e funcionamento	11
Norma 14 <sup>a</sup> - Pagamento da mensalidade	12
Norma 15 <sup>a</sup> - Cálculo do Rendimento <i>per capita</i>	12
Norma 16 <sup>a</sup> - Tabela de Comparticipações	13
Norma 17 <sup>a</sup> - Refeições	15
Norma 18 <sup>a</sup> - Quadro de Pessoal	15
Norma 19 <sup>a</sup> - Direcção Técnica	15

**Capítulo V - Direitos e Deveres**

Norma 20 <sup>a</sup> - Direitos dos Utesntes	15
Norma 21 <sup>a</sup> - Deveres dos Utesntes	16
Norma 22 <sup>a</sup> - Direitos da Instituição	17
Norma 23 <sup>a</sup> - Deveres da Instituição	17
Norma 24 <sup>a</sup> - Gestão de Situações de Negligência, abusos e Maus -tratos	17

Norma 25ª - Contrato	19
Norma 26ª - Vigência, Renovação, Alteração e cessação da prestação de serviços	19
Norma 27ª - Livro de reclamações	20
<b>Capítulo VI - Disposições Finais</b>	
Norma 28ª - Alterações ao regulamento	20
Norma 29ª - Integração de lacunas	20
Norma 30ª - Política de Proteção de Dados	21
Norma 31ª -Entrada em vigor	21

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª**

**Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Apoio Domiciliário foi criado pela Casa do Povo de Vilarandelo, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança de Vila Real para 85 utentes.

**NORMA 2ª**

**Legislação Aplicável**

O SAD rege-se nos termos da legislação em vigor pelo:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto - Lei n.º 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 (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA 3ª**

**Destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

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

NORMA 4ª

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Constituem objetivos do SAD:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e família;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
8. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.

NORMA 5ª

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
  - 1.1. **Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;**
  - 1.2. **Higiene habitacional** dos locais utilizados pelos utentes;
  - 1.3. **Fornecimento e apoio nas refeições**, respeitando as dietas com prescrição médica, nos dias úteis, ao almoço.
  - 1.4. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica (se necessário) aos fins-de-semana e feriados, ao almoço;
  - 1.5. **Tratamento de roupa** (lavar e engomar). São consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
  - 1.6. **Atividades de animação e socialização**, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.
    - 1.6.1. No serviço de deslocação a entidades da comunidade, o utente deve avisar com uma antecedência mínima de 3 dias úteis a Chefe de Sector da resposta social.
  - 1.7. **Serviço de Teleassistência.**

2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
  - 2.1. Apoio psicossocial.
  - 2.2. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - 2.3. Transporte;
  - 2.4. Cuidados de imagem;
  - 2.5. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - 2.6. Realização de atividades ocupacionais;
  - 2.7. Preparação e administração de medicação conforme prescrição médica.
  - 2.8. Acompanhamento e transporte a consultas e exames médicos (mediante disponibilidade do serviço)
  - 2.9. Apoio na marcação de consultas e exames médicos. Apoio na aquisição de medicação.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA 6ª**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Ser residente na área de Ação da Instituição, nomeadamente nas freguesias de Vilarandelo, Ervões e Santa Valha, União de freguesias de Sonim e Barreiros e as localidades de Alvarelhos e Lama de Ouriço;
2. Famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
3. Existir vaga. Não havendo no imediato, o utente fica inscrito em lista de espera e será contactado assim que seja possível a prestação de serviços de apoio domiciliário.

#### **NORMA 7ª**

##### **Candidatura**

1 - Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento da Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Comprovativo de Rendimentos do utente e do Agregado Familiar, quando necessário.
- b) Comprovativo das despesas/receitas utente e do Agregado Familiar, quando necessário.

2 - O processo de admissão decorre quando surge uma vaga na Instituição;

3 - A responsável pelo atendimento é a Diretora Técnica ou quem a substitua;

4 - O horário de atendimento para candidaturas é o correspondente ao horário de expediente da Diretora Técnica ou de quem a substitua;

5 - É lícito o estudo da situação socioeconómica e familiar do candidato(a) à admissão, sendo efetuada uma visita domiciliária;

6 - A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues à Diretora Técnica da resposta social ou a quem a substitua;

7 - Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

8 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da Ficha de Inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 8ª**

#### **CrITÉrios de Admissibilidade e priorizaçãO**

São condições de admissão e respetivos critérios de prioridade nesta resposta social:

<b>Retaguarda familiar</b> Ausência de retaguarda familiar - 6 pontos Idoso com retaguarda familiar - 0 pontos
<b>Prestação de cuidados básicos</b> Incapacidade de prestação dos cuidados básicos - 6 pontos Capacidade na prestação dos cuidados básicos - 0 pontos
<b>Entrada Imediata - 10 pontos</b> Entrada Não Imediata - 0 pontos
<b>Vivam em condições de habitabilidade que ponham em risco a sua integridade física (até 10 pontos - de acordo com a Ficha de Inscrição Sénior)</b>
<b>A idade do Utente</b> 65 aos 70 anos - 3 pontos/ 71 aos 80 anos - 6 pontos/+ 81 anos - 9 pontos
<b>O grau de dependência do Utente</b> Tendo em conta a Escala de Barthel: Independente - 1 ponto/Dependência leve - 2 pontos/ Dependência moderada - 4 pontos/ Dependência severa - 6 pontos/ Dependência total - 8



pontos
Tenha cônjuge, análogo a cônjuge ou descendente direto institucionalizado na ERPI- 10 pontos (Apenas aplicável em ERPI)
Naturalidade/Residência do Utente Tendo em conta: Freguesia de Vilarandelo - 10 pontos / Área de Ação da Casa do Povo - 6 pontos / Concelho, fora da área de ação da Casa do Povo - 4 pontos (não aplicável em SAD) / Fora do concelho de Valpaços 2 pontos (não aplicável em SAD)
Sócios da Casa do Povo de Vilarandelo (5 pontos)
Utente de outras respostas sociais sénior da Casa do Povo de Vilarandelo (5 pontos)
Situação encaminhada pelos serviços de saúde (5 pontos)
<b>Total</b>

A análise das candidaturas é feita pela Diretora Técnica ou quem a substitua, que prioriza as mesmas considerando os critérios acima referidos, tendo em conta o seu somatório.

#### **NORMA 9ª**

##### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção da casa do Povo de Vilarandelo;
2. É competente para decidir o Presidente da Direção ou quem o substitua;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias úteis;
4. No ato da admissão deverão ser entregues os seguintes documentos:
  - Cartão de Beneficiário;
  - Cartão de Utente do SNS ou outro;
  - Declaração médica com a referência de que não é portador(a) de doença infetocontagiosa que prejudique o normal funcionamento da resposta social, a saúde e segurança dos utentes/trabalhadores que prestam serviços de apoio ao domicílio e dieta alimentar especial, sempre que aplicável;
5. A equipa de profissionais que irá prestar os serviços ao domicílio do utente é dada a conhecer no início da prestação dos mesmos.

#### **NORMA 10ª**

##### **Processo Individual do Utente**

- 1 - Após a admissão do utente é elaborado um processo individual constituído por:
  - a) Ficha de Informação disponibilizada ao utente
  - b) Ficha de Inscrição Sénior
  - c) Ficha de Admissão Sénior
  - d) Ficha de avaliação inicial de requisitos
  - e) Carta de admissibilidade e carta de aprovação
  - f) Contrato de Prestação de Serviços
  - g) Todos os dados de identificação necessários sobre o próprio e pessoa responsável
  - h) Dados do profissional de saúde de referência e respetivos contactos de emergência
  - i) Ficha de Avaliação Diagnóstica
  - j) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros)
  - k) Programa Acolhimento Inicial Sénior e respetivo relatório
  - l) Ficha de Avaliação das necessidades e potenciais
  - m) Plano Individual Sénior
  - n) Registos de actividades/ocorrências/reclamações/cessação da relação contratual

**NORMA 11<sup>a</sup>**

**Lista de Espera**

1. Quando não é possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é preenchida uma lista de espera onde constem os elementos de identificação do Idoso e contactos.
2. O Idoso é informado diretamente da existência ou não de vagas e qual a posição que ocupa na lista de espera.
3. A priorização no posicionamento na lista de espera obedece aos critérios de admissão definidos na Norma 8<sup>a</sup>;
4. A retirada da lista de espera ocorre sempre que se verifique o falecimento por parte do candidato ou por desistência do mesmo.

**CAPÍTULO III**

**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 12<sup>a</sup>**

**Instalações**

1. A Sede Do Serviço de Apoio Domiciliário situa-se nas mesmas instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, na Rua das Escolas, 5439-651 Vilarandelo – Valpaços, com o contacto 278740010.
2. As instalações são compostas por:
  - a. Estrutura externa:

Espaços da via pública: entrada principal do edifício, entrada de viaturas do SAD, Colaboradores e Utentes, quando necessário, entrada para ambulâncias, entrada para cargas e descargas de mercadorias, garagem e entrada/saída de utentes e colaboradores para os equipamentos desportivos;

Uma área envolvente ao edifício, para o desenvolvimento de actividades e para o lazer dos idosos. Dispõe de uma área para estacionamento.
  - b. Estrutura Interna:

Área de acesso;

Área de Direcção, Direcção Técnica e Serviços Sociais (Gabinetes)

Área das instalações para o pessoal;

Área de convívio e de actividades;

Área de refeições;

Área de serviços de saúde;

Área de quartos;

Área de instalações sanitárias;

Área de serviços de apoio (Copas, Cozinha, Lavandaria, Rouparias, Zona de Sujos, Dispensas).

### **NORMA 13<sup>a</sup>**

#### **Horários de Atendimento e Funcionamento**

A responsável pelo atendimento aos utentes do SAD é a Diretora Técnica da resposta social, ou quem a substitua, nas instalações do Centro de Dia, todos os dias úteis das 9:30h às 12:00h e das 14.30h às 17:00h.

O SAD funciona de segunda a sexta, das 8:00h às 18:00h e aos fins - de-semana e feriados das 8:00h às 13:30h.

NORMA 14<sup>a</sup>

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 12 (doze) do mês seguinte, na secretaria da Instituição, sendo entregue o respetivo recibo.
2. Poderá ser enviado o pagamento pelas ajudantes do SAD para que estas o efetuem na secretaria da Instituição, entregando posteriormente o recibo ao utente.

NORMA 15<sup>a</sup>

Cálculo do Rendimento "per capita"

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

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, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3<sup>o</sup> 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 Para efeitos de 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.
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;
  - c) De pensões;
  - 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, etc.

A prova dos **rendimentos** do agregado familiar é feita:

- a) Mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas mensais fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

#### **NORMA 16<sup>a</sup>**

##### **Tabela de Comparticipações**

- 1- A tabela de comparticipações familiares é calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

- 2- A comparticipação familiar, ou mensalidade, devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem mínima de 40%, e máxima de 75%, sobre o rendimento "*per capita*" do agregado familiar, de acordo com orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor, distribuído do seguinte modo:

Número de SERVIÇOS	Dias Úteis (Percentagem)	Sábado (Percentagem)	Domingo (Percentagem)	Total
2	40%	5%	5%	50%
3	50%	5%	5%	60%
4	60%	5%	5%	70%
5	70%	2.5%	2.5%	75%
6	75%	-	-	75%

- 3- A prestação dos serviços de Higiene Pessoal e Higiene Habitacional de 2 a 4 vezes por semana, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 5%, de 5 a 7 vezes por semana, implicará um acréscimo da comparticipação familiar a 10%, do rendimento "*per capita*" do agregado familiar.
- 4- Serviços não incluídos na comparticipação mensal, consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes: Transporte; Acompanhamento a consultas e exames médicos (mediante disponibilidade do serviço e na área de residência do utente). Este serviço tem um custo de 10€.
- 5- A comparticipação familiar máxima corresponde ao custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo orientações emanadas por normativos legais em vigor.
- 6- A Casa do Povo de Vilarandelo poderá reduzir ou isentar o valor do pagamento da comparticipação, caso se verifique a sua necessidade, através de uma análise socioeconómica cuidada do agregado familiar;
- 7- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência devidamente justificado exceda os 15 dias seguidos, num mês.
- 8- Haverá isenção da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado se prolongue para além de 1 mês e até 6 meses, findos os quais se cancela a inscrição na resposta social.

- 9- A Casa do Povo de Vilarandelo, reserva-se o direito de atualizar a comparticipação familiar, sempre que se verifique uma alteração no rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, nomeadamente, atualização da pensão do utente quando concedido o complemento de dependência, ou outro benefício, como seja pensão de sobrevivência.

#### **NORMA 17ª**

##### **Refeições**

1. As ementas são elaboradas tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam;
2. A ementa semanal será afixada no estabelecimento em local bem visível e divulgada junto dos utentes;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário fornecerá dietas, desde que seja apresentada a indicação médica.
4. A refeição é constituída por sopa, uma refeição principal (carne ou peixe), uma peça de fruta/iogurte/sobremesa e um pão.

#### **NORMA 18ª**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com legislação/normativas em vigor.

#### **NORMA 19ª**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário 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. O(a) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, pela Chefe Sector da resposta social.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 20ª**

##### **Direitos dos Utentes**

1. Respeito pela identidade e reserva de intimidade pessoal e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
2. Direito a obter com dignidade e satisfação as suas necessidades básicas;
3. Usufruir dos serviços, em cumprimento do contrato estabelecido;
4. Ser informado dos seus direitos como utente;
5. Não ser sujeito a coação física e psicológica;
6. Direito à inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não efetuar alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia do utente ou respetiva família;
7. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
8. Ter acesso à ementa semanal, desde que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

#### **NORMA 21<sup>a</sup>**

##### **Deveres dos Utentes**

1. Cumprir as normas constantes neste regulamento interno;
2. Respeitar os profissionais que lhe prestam apoio, bem como os responsáveis pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Não dificultar o trabalho dos profissionais que a Casa do Povo de Vilarandelo coloca ao dispor para a prestação dos serviços acordados, bem como, de outros profissionais que desenvolvam atividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que impeçam os efeitos dos défices de mobilidade e isolamento;
4. Preservar, através de uma correta utilização os objetos/equipamentos alugados à Casa do Povo (ex. cadeiras de rodas, camas articuladas, colchões anti escaras e canadianas);
5. Efetuar o pagamento da mensalidade, de acordo com o estipulado no contrato de prestação de serviços, facultando para tal toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação não omitindo ou adulterando documentos e/ou declarações;
6. Comunicar, no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços, o verdadeiro estado clínico e doenças suscetíveis de intervenção mais cuidada, bem como, qualquer alteração do estado de saúde durante a vigência do contrato.



**NORMA 22ª**

**Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes Direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

**NORMA 23ª**

**Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos seus utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Possuir Livro de Reclamações.

**NORMA 24ª**

**Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

- 1- No sentido de prevenir Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos, a Diretora Técnica deverá promover reuniões de trabalho com os utentes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal), prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da resposta social.
- 2- A Casa do Povo de Vilarandelo tem uma política de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, descrita numa instrução de trabalho própria.
- 3- Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos que ocorra dentro da mesma ou fora dela envolvendo os seus utentes, deve de imediato, comunicar à DT da respetiva resposta social que deverá registar a situação na **Registo de Avaliação de Ocorrências**.

4- Desta forma, qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com o procedimento definido e os mecanismos de sanção previstos:

- a. Quando o **colaborador** é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou familiares, este deverá comunicar a ocorrência à DT da valência, ou quem a substitua, com a maior brevidade possível, e escrever toda a informação numa ficha de ocorrências.
- b. De acordo com a gravidade da situação, o utente e/ou familiares poderão ser repreendidos verbalmente, podendo a Casa do Povo de Vilarandelo, em casos de extrema gravidade, mediante o parecer da DT, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias;
- c. Quando o **utente** é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal, por parte dos colaboradores, a DT apura os factos ocorridos com o maior rigor possível, comunicando à Direção da Instituição que, em reunião, mediante a gravidade dos factos decide iniciar ou não um inquérito de averiguações antes de decorrido um mês da tomada de conhecimento.

A Direção nomeia um inquiridor e mediante o parecer deste, em reunião decide arquivar, aplicar uma advertência verbal com anotação no processo individual ou instaurar um processo disciplinar, tendo em consideração a audiência prévia ao colaborador. De acordo com a gravidade dos factos apurados as sanções serão as seguintes:

Factos de menor gravidade - o colaborador terá uma repreensão verbal, com registo no processo individual;

Factos de gravidade moderada - o colaborador terá uma repreensão registada e suspensão do trabalho com perda de retribuição;

Factos de Extrema Gravidade - Despedimento sem qualquer indemnização ou compensação.

**NOTA:** A terceira repreensão verbal ou registada será considerada facto de extrema gravidade.

- d. Quando o colaborador infringe qualquer dever referido no ponto 4.2 do Manual de Acolhimento Geral, o procedimento a adotar é o mesmo da alínea anterior;
- e. Quando as situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal ocorrem entre pares, os colaboradores deverão comunicar à DT que, de acordo com a gravidade da situação, os utentes poderão ser repreendidos verbalmente, podendo a Casa do Povo de Vilarandelo, em casos de extrema gravidade, mediante o parecer da DT e da Direcção, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias.

- 5- Nos casos em que se verifiquem situações de negligência, abusos ou maus-tratos ocorridas na resposta social, suscetíveis de indiciar a prática de um crime, estas serão comunicadas às autoridades competentes (Autoridades Policiais ou Ministério Público) pela Direção da Instituição.
- 6- No caso de um utente apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, depois de uma ida a casa, as colaboradoras avisam de imediato DT para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a DT detetar que esses maus-tratos advêm da família, esta avisa a Direção da Instituição que comunicará às autoridades competentes (Polícia ou Ministério Público).
- 7 Sempre que a DI considerar pertinente solicita o parecer/intervenção da psicóloga da instituição.

#### **NORMA 25ª**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 26ª**

##### **Vigência, Renovação, Alteração e Cessação da Prestação de Serviços**

- 1) O contrato entra em vigor no momento em que é assinado pelas partes e é renovado automaticamente todos os anos.
- 2) O contrato pode ser alterado sempre que se verifiquem atualizações na situação socioeconómica do agregado familiar do utente ou nas participações familiares, conforme definido no regulamento interno da resposta social respetiva.
- 3) A prestação de serviços cessa ou pode ser suspensa, quando:
  - i) Por acordo das partes ou a não renovação, o qual deverá ser reduzido a escrito;
  - ii) Caducidade, a qual ocorre nas seguintes circunstâncias:
    - (a) Falecimento do utente;
    - (b) Impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços;
    - (c) Dissolução da Casa do Povo de Vilarandelo;
    - (d) Ausência do utente por um período superior a 30 dias sem motivo justificativo.

- 4) Revogação por uma das partes, com a antecedência de 60 dias ou 30 dias, consoante a iniciativa seja do 1.º ou do 2.º contratante, respetivamente.
- 5) As consequências do não cumprimento do período de aviso prévio terão como punição o pagamento da comparticipação na sua totalidade por parte do utente.
- 6) O contrato cessa ainda pelos seguintes motivos:
  - i. Não pagamento da comparticipação mensal;
  - ii. Sempre que o utente ou o(s) seu(s) familiar(es), não aceitem as orientações prestadas pelo segundo outorgante, quanto ao funcionamento do serviço prestado;
  - iii. Inadequação dos serviços às necessidades do cliente, bem assim como a inadaptação do cliente aos serviços;
  - iv. Incumprimento do regulamento interno.

#### **NORMA 27ª**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 28ª**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão, igualmente, comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, conforme dispõe a legislação em vigor.

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou seu representante legal/significativo no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 29ª**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA 30ª**

**Política de Proteção de Dados**

A Casa do Povo de Vilarandelo regula a sua atividade pelo mais absoluto respeito da privacidade de todos/as os/as seus/suas clientes e familiares, associados/as, colaboradores/as, parceiros, fornecedores e demais agentes que beneficia e/ou com os/as quais colabora.

Nesta medida, a Casa do Povo de Vilarandelo tem definida uma Política de Proteção de Dados que responde eficazmente a todos os preceitos éticos e legais, de acordo com o definido pelo nº 2 do Art.º 24º do Regulamento Europeu 2016/679, de 27 de abril de 2016. O objetivo da Política de Proteção de Dados é o de estabelecer uma orientação para a ação que garanta um nível de proteção de dados que atenda não só à legislação em vigor, mas também às necessidades dos clientes e respetivos processos de trabalho obrigatórios na Organização.

Nos termos do exposto, a orienta, enquadra e informa toda a ação institucional, definindo procedimentos de carácter obrigatório, princípios de atuação, direitos e obrigações. Os dados pessoais de todos/as os/as clientes da Casa do Povo de Vilarandelo (incluindo os dados de encarregados/as de educação, significativos/as e/ou representantes legais) são tratados de acordo com o supracitado Regulamento e demais legislação e toda a atividade profissional dos/as colaboradores/as da instituição se regula pelo respeito da privacidade dos/as seus/suas clientes.

A Política de Proteção de Dados da Casa do Povo de Vilarandelo encontra-se disponível para consulta em todas as respostas sociais e serviços da Instituição, bem como no sítio da internet [www.casapovovilarandelo.com](http://www.casapovovilarandelo.com)

**NORMA 31ª**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 28/03/2022

Direção da Casa do Povo de Vilarandelo

A Presidente



(Isabel Maria Nogueira Sequeira)

---

Declaro que tomei conhecimento e aceito, o conteúdo do Regulamento Interno, atual e em vigor na data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ que me foi entregue.

O Utente \_\_\_\_\_

Representante Legal/pessoa significativa \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_