

CENTRO SOCIAL DE OIÃ



REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
ARTIGO 1º - DENOMINAÇÃO E SEDE	3
ARTIGO 2º - ÂMBITO	3
ARTIGO 3º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
ARTIGO 4º - OBJETIVOS DO REGULAMENTO	3
ARTIGO 5º - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	3
CAPÍTULO II - DEFINIÇÃO E OBJETIVOS	4
ARTIGO 6º - DEFINIÇÃO	4
ARTIGO 7º - OBJETIVOS	4
CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTES	4
ARTIGO 8º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	4
ARTIGO 9º - CANDIDATURA	4
ARTIGO 10º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO	5
ARTIGO 11º - LISTA DE ESPERA	6
ARTIGO 12º - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	6
ARTIGO 13º - ALTERAÇÕES À COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL	8
ARTIGO 14º - ADMISSÃO	8
ARTIGO 15º - PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL	8
ARTIGO 16º - ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES	9
ARTIGO 17º - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	9
CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTES	10
SUBCAPÍTULO I - INSTALAÇÕES	10
ARTIGO 18º - INSTALAÇÕES	10
SUBCAPÍTULO II - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	10
ARTIGO 19º - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	10
SUBCAPÍTULO III - SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS	11
ARTIGO 20º - ALIMENTAÇÃO	11
ARTIGO 21º - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM	11
ARTIGO 22º - TRATAMENTO DE ROUPAS	11
ARTIGO 23º - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS, QUANDO PRESCRITOS	11
ARTIGO 24º - OUTROS SERVIÇOS	11
ARTIGO 25º - PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA E/OU DA PESSOA DE REFERÊNCIA	12
ARTIGO 26º - PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	12
ARTIGO 27º - OBJETOS E VALORES PESSOAIS DOS UTENTES	13
ARTIGO 28º - QUADRO DE PESSOAL	13
ARTIGO 29º - HORÁRIO DO PESSOAL	15
ARTIGO 30º - ORGANIZAÇÃO E COORDENAÇÃO	15
ARTIGO 31º - DIREÇÃO TÉCNICA	15
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	15
ARTIGO 32º - DIREITOS DOS UTENTES	15
ARTIGO 33º - DIREITOS DA PESSOA DE REFERÊNCIA	15
ARTIGO 34º - DEVERES DOS UTENTES	16
ARTIGO 35º - DEVERES DA PESSOA DE REFERÊNCIA	16
ARTIGO 36º - DIREITOS, DEVERES E GARANTIAS DO PESSOAL	17
ARTIGO 37º - DIREITOS DO CENTRO SOCIAL DE OIÃ	17
ARTIGO 38º - DEVERES DO CENTRO SOCIAL DE OIÃ	17
ARTIGO 39º - CONTRATO	18
ARTIGO 40º - SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	18
ARTIGO 41º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	18
ARTIGO 42º - RESCISÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	18
ARTIGO 43º - EFEITOS DA CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	19
ARTIGO 44º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	19
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	19
ARTIGO 45º - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	19
ARTIGO 46º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	19
ARTIGO 47º - ENTRADA EM VIGOR	19



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Denominação e Sede

1 - O Centro Social de Oiã é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), fundada em 1958, conforme Diário do Governo nº 172, III Série, de 24/07/58, com estatutos registados na Direção Geral de Segurança Social, livro 3, sob o nº 125, III Série, de 30/05/58.

2 - O Centro Social de Oiã encontra-se sediado na Rua 25 de Abril, nº 2, Freguesia de Oiã, Concelho de Oliveira do Bairro e Distrito de Aveiro.

Artigo 2º - Âmbito

O Centro Social de Oiã, adiante designado por CSO, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Regional de Segurança Social de Aveiro em 29/04/2015, rege-se pelas normas do presente Regulamento, no que à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário diz respeito.

Artigo 3º - Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado nos Estatutos do CSO; no Guião Técnico Apoio Domiciliário; na Circular n.º 4 da DGSS, de 16/12/2014; na Circular n.º 5 da DGSS, de 23/12/2014; nas Normas reguladoras das comparticipações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos sociais emitidas por despacho do Gabinete do Ministro do Ministério do Emprego e da Segurança Social, publicado na II Série do Diário da República em 31/08/1993; no Decreto-Lei nº33/2014 de 4 de Março; e demais disposições legais e técnicas de enquadramento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

Artigo 4º - Objetivos do Regulamento

1 - O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos utentes e das suas pessoas de referência ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 5º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1 - A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços mediante escolha dos utentes:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Pequenos arranjos domésticos
- e) Higiene Habitacional;



- f) Administração de fármacos.

CAPÍTULO II - DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

Artigo 6º - Definição

O Serviço de Apoio ao Domicílio é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar e habitacional.

Artigo 7º - Objetivos

São objetivos da resposta social do Apoio ao Domicílio nomeadamente:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e família;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- d) Assegurar ao utente a satisfação das necessidades básicas;
- e) Minimizar o desgaste físico e psicológico que afeta as famílias que, por imperativos socioprofissionais, não têm possibilidades de efetuar o atendimento e acompanhamento desejado aos seus familiares;
- f) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- g) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTES

Artigo 8º - Condições de Admissão

1 - São admitidas, na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, pessoas de ambos os sexos, a partir dos 65 anos, na situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique a integração.

2 - A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa de referência, a realizar pelo responsável da resposta social.

3 - A admissão do cidadão será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

Artigo 9º - Candidatura

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

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do potencial utente;



- b) Caso o titular do CC ou o seu representante não dê consentimento para a cópia do CC, esta pode ser substituída pela sua exibição e recolha dos dados;
- c) Comprovativo do número de Identificação Fiscal do potencial utente;
- d) Comprovativo do número de Identificação da Segurança Social, Pensionista e outro subsistema de proteção social do potencial utente;
- e) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e de outro subsistema de saúde do potencial utente;
- f) Relatório médico com indicação da situação atual de saúde e indicação terapêutica do potencial utente;
- g) Bilhete de Identidade da pessoa de referência/Cartão de Cidadão;
- h) Comprovativo do número de Identificação Fiscal da pessoa de referência;
- i) Comprovativo do Número de Identificação da Segurança Social da pessoa de referência;
- j) Comprovativos de rendimentos do potencial utente e do cônjuge (pensões, complemento por dependência, complemento solidário para utentes, etc.; em caso de falecimento do cônjuge pensão de sobrevivência);
- k) Despesas com medicamentos de uso permanente em caso de doença crónica (com respetivo comprovativo médico);
- l) Outros que sejam solicitados.

2 - Os utentes que se encontrem em situação de Emergência Social são admitidos de imediato desde que a Instituição consiga assegurar os serviços adequados às necessidades do utente.

a) Os documentos e dados necessários para o preenchimento dos requisitos do procedimento de candidatura serão recolhidos aquando da integração do utente.

3 - A candidatura decorre no Gabinete de Serviço Social, às Quartas-feiras, das 9h às 13h00m e das 16h às 19h.

Artigo 10º - Critérios de Admissão e Priorização

São critérios de admissão e priorização dos utentes:

1 - Recursos Económicos

- a) Inferior à RMM do ano civil da Candidatura (15 pontos)
- b) Igual ou superior à RMM do ano civil da Candidatura (10 pontos)

2 - Grau de dependência

- a) Necessita de apoio total em todas as atividades da vida diária (15 pontos)
- b) Necessita de apoio parcial em duas ou mais tarefas nas atividades da vida diária (10 pontos)
- c) Independente em todas as atividades da vida diária (5 pontos)

3 - Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar o apoio necessário/risco de isolamento social.

- a) Emigração/Imigração da retaguarda familiar (15 pontos)
- b) Ausência de outras pessoas para assegurar o apoio necessário (10 pontos)
- c) Retaguarda familiar geograficamente próxima, indisponível durante o dia por razões profissionais/saúde (5 pontos)



4 - Cônjuge a beneficiar dos serviços da Resposta Social

- a) Sim (5 pontos)
- b) Não (0 pontos)

5 - Residência na Freguesia de Oiã

- a) Sim (5 pontos)
- b) Não (0 pontos)

6 - Utente a beneficiar de outra resposta social da Instituição

- a) Sim (5 pontos)
- b) Não (0 pontos)

7 - Sócio da Instituição?

- a) Sim (5 pontos)
- b) Não (0 pontos)

Artigo 11º - Lista de Espera

1 - Todas as candidaturas são pontuadas pelo Diretor Técnico/Assistente Social e passam a integrar a Lista de Espera. Em caso de empate na pontuação o Diretor Técnico/Assistente Social deverá dar o seu parecer tendo em conta os dados recolhidos na entrevista presencial e nas informações recolhidas na comunidade.

2 - Haverá retirada da Lista de Espera nas seguintes situações:

- a) Quando o potencial utente/pessoa de referência informa que não está interessado na manutenção da sua inscrição na Lista de Espera (esta informação pode ser obtida também por iniciativa da Instituição, que efetua o contacto anualmente);
- b) Por falecimento do potencial utente;
- c) Quando o potencial utente é chamado para ser admitido na resposta social e recusa;
- d) Por integração em resposta social de outra Instituição.

3 - A lista de espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de potenciais utentes na referida lista.

4 - O Diretor Técnico/Assistente Social informará o utente e/ou a pessoa de referência sobre a posição desta na Lista de Espera sempre que este o solicite.

Artigo 12º - Tabela de Comparticipações

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

2 - De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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



Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal; **RAF** = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas [as referidas nas alíneas k), l) m) e n) do artigo 9º];

n = Número de elementos do agregado familiar.

3 - O conceito de agregado familiar a considerar para efeitos de aplicação das presentes normas é constituído por pessoas ligadas entre si, por vínculos de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações similares estáveis, desde que vivam em economia comum.

4 - Sem prejuízo dos números 4, 5 e 6 do artigo 16º do presente regulamento, a comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5 - A comparticipação familiar mensal devida pela prestação dos serviços inerentes à resposta social de apoio domiciliário e é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, conforme Circular Normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS),

Percentagem dos Serviços para Cálculo da Comparticipação APOIO DOMICILIÁRIO		
Serviços	% sobre o Rendimento <i>Per Capita</i>	
	Serviços Prestados	Fim de semana
• 2 Serviços	40%	5%
• 3 Serviços	50%	
• 4 Serviços	60%	
• +4 Serviços	Até 75%	

5 - O custo médio por utente é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CMU = \frac{VCMRS}{NMU} + TI$$

Sendo que:

CMU = Custo Médio por Utente; **VCMRS** = Valor do Custo Mensal da Resposta Social (que corresponde ao duodécimo do Valor do Custo Anual da Resposta Social); **NMU** = Número Médio de Utentes ao Longo do Ano; **TI** = Taxa de Inflação Prevista para o Ano em Curso.

6 - O valor do Custo Médio por Utente é afixado anualmente em local próprio, sendo utilizado como valor de referência para a mensalidade mínima cobrada para a frequência da resposta social.

7 - Haverá lugar a uma redução de 20% sobre o valor da comparticipação familiar mensal dos utentes nos seguintes casos:

- Sempre que se verifique a frequência do CSO por mais do que um elemento do agregado familiar, aplicando-se a redução a partir do segundo elemento;
- Cônjuge, progenitor, filho, sogro ou enteado de colaborador do CSO.



8 - As situações não enquadráveis no número anterior serão objeto de posterior análise e deliberação por parte da Direção do CSO.

Artigo 13º - Alterações à Comparticipação Familiar Mensal

1 - Alterados os rendimentos, despesas, composição do agregado familiar ou serviços solicitados que estiveram na base do cálculo e fixação da comparticipação familiar, proceder-se-á às devidas retificações, acertando o valor na mensalidade seguinte.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, a revisão da comparticipação familiar mensal é efetuada no primeiro trimestre de cada ano civil, não podendo exceder o aumento de **5%** ao ano.

3 - As alterações à comparticipação familiar mensal devem ser comunicadas ao utente ou pessoa de referência com uma antecedência mínima de cinco dias úteis.

Artigo 14º - Admissão

1 - Recebida a candidatura, a mesma é avaliada pelo Diretor Técnico/Assistente Social, que a pontua de acordo com os critérios de admissão e priorização presentes no regulamento interno. Após a pontuação final da candidatura, esta deverá ser enviada para a Direção.

2 - Após decisão da Direção, é comunicado ao potencial utente/pessoa de referência através de contacto telefónico, presencial, carta ou correio eletrónico a aprovação ou não aprovação.

3 - No ato de admissão é devido o pagamento do mês corrente.

Artigo 15º - Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal

1 - O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado até ao dia **20** de cada mês. Sempre que o último dia de pagamento coincida com um dia não útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

2 - O pagamento da comparticipação familiar mensal deverá ser efetuado em dinheiro ou cheque entregues na secretaria do CSO ou através de transferência bancária.

3 - No mês de admissão, se o utente integrar no dia 16 ou posteriormente, a comparticipação familiar mensal terá uma redução de 50%.

4 - No caso de se verificar uma suspensão provisória da prestação dos serviços por um período **superior a 7 (sete) dias seguidos** num determinado mês, devidamente justificada [internamento do utente; férias do utente; permanência temporária do utente em casa de familiares ou de outra(s) pessoa(s)] e comunicada no mínimo com 15 dias de antecedência, o valor da comparticipação familiar mensal terá uma redução de **10%**, desde que seja paga até ao dia 25 do mês em curso.

5 - No caso de se verificar uma suspensão provisória da prestação dos serviços por um período **superior a 14 (catorze) dias seguidos** num determinado mês, devidamente justificada [internamento do utente; férias do utente; permanência temporária do utente em casa de familiares ou de outra(s) pessoa(s)] e comunicada no mínimo com 15 dias de antecedência, o valor da comparticipação familiar mensal terá uma redução de **15%**, desde que seja paga até ao dia 25 do mês em curso.



6 - No caso de se verificar a suspensão provisória da prestação dos serviços durante um **mês completo**, a comparticipação familiar mensal terá uma redução de **20%**.

7 - Em caso de cessação e/ou Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços até ao dia 15 de cada mês, inclusive, o pagamento da comparticipação familiar mensal terá uma redução de 50% no valor da comparticipação familiar.

Caso a cessação/rescisão se verifique no dia 16 ou posteriormente, a comparticipação familiar mensal terá que ser paga na totalidade.

8 - Caso o pagamento não seja efetuado dentro dos prazos previstos no presente regulamento, ao valor da comparticipação em dívida será acrescida uma percentagem de 10%.

9 - Verificando-se o incumprimento da obrigação de pagamento da comparticipação familiar mensal, e após uma análise individual da situação, o CSO poderá vir a suspender os serviços prestados ao utente até este regularizar o valor em dívida.

10 - Todos os familiares diretos dos funcionários do CSO terão uma redução de 10% na mensalidade dos seus familiares.

Artigo 16º - Acolhimento de Novos Utentes

1 - O processo de integração na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é desenvolvido na habitação dos próprios utentes, preferencialmente na presença de pessoa(s) próxima(s). Neste sentido, devem ser previstas e criadas condições para que a(s) pessoa(s) próxima(s) do utente participem na implementação do programa de acolhimento, através da sua corresponsabilização no envolvimento e acompanhamento num conjunto de atividades e ações.

2 - No primeiro dia da prestação dos serviços, deve estar presente o Diretor Técnico/Assistente Social que, com o colaborador responsável pelo utente, deverá desenvolver as seguintes funções:

- a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- b) Preencher a Lista de Pertences do utente;
- c) Avaliar as reações do utente;
- d) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- e) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente;
- f) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- g) Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão da qualidade.

3 - Durante o período de acolhimento, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento do utente podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, que transmitem aos Diretor Técnico/Assistente Social, que vai completar ou alterar, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.

Artigo 17º - Processo Individual do Utente

1 - É obrigatório a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente.



- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma,
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

CAPÍTULO III - Instalações e Horários

SUBCAPÍTULO I - INSTALAÇÕES

Artigo 18º - Instalações

1 - As instalações do Serviço de Apoio domiciliário são comuns a outras respostas sociais e compostas por espaços de comum acesso - átrio e instalações sanitárias; gabinetes técnico e administrativo;; área de convívio e respetivas instalações sanitárias; instalações para o pessoal afeto ao serviço; gabinete médico; área afeta aos serviços de cozinha; área para os serviços de lavandaria; área de arrumos e área de armazenamento de produtos alimentares e de higiene.

SUBCAPÍTULO II - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Artigo 19º - Horário de Funcionamento

1 - O horário de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, durante todo o ano, é de Segunda-feira a Domingo, das 9H00 às 17H30.

2- As refeições são servidas no domicílio com os seguintes horários:

Pequeno-Almoço Das 08H00 às 09H30

Almoço Das 11H30 às 12H45

3 - Sempre que o utente necessite e avise antecipadamente, a refeição poderá ser servida em horário diferente.

4 - O atendimento pelo Diretor Técnico/Assistente Social, no âmbito desta resposta social, realiza-se às Quartas-feiras, das 09h30m às 13h00m e das 14h30m às 17h00m.

- a) Em situações urgentes, o horário de atendimento poderá ser ajustado, desde que compatível com a disponibilidade do Diretor Técnico/Assistente Social.



SUBCAPÍTULO III - SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS

Artigo 20º - Alimentação

- 1 - O Apoio ao domicílio contempla as seguintes refeições: Pequeno-almoço; Almoço e Lanche Ajantarado
- 2 - As ementas serão elaboradas sob a responsabilidade de um Nutricionista, com a colaboração do responsável pela cozinha.
- 3 - As ementas serão enviadas, semanalmente, a cada utente.
- 4 - Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
- 5 - A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica.

Artigo 21º - Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

- 1 - Os cuidados de higiene pessoal poderão comportar higiene diária e banho semanal, podendo a frequência ser ajustada em função do contratado, tendo em consideração a vontade própria do utente.
 - a) A higiene diária poderá incluir higienização oral, troca de roupa, aplicação de leite corporal, entre outros.
- 2 - Os cuidados de imagem poderão comportar corte de cabelo, desfazer a barba, bigode, patilhas e pelos do nariz e/ou ouvidos, cortar as unhas, fazer a depilação, cortar, pentear e secar o cabelo.
- 3 - As despesas inerentes ao gasto de fraldas, resguardos e/ou cueca-fralda serão posteriormente debitadas ao utente, aquando o pagamento da comparticipação familiar.

Artigo 22º - Tratamento de Roupas

- 1 - Este serviço pressupõe a recolha da roupa, lavagem com o programa, temperatura e detergente ajustados, a secagem através dos métodos possíveis ou aconselhados, reparação através de pequenos arranjos, engomagem com seleção das temperaturas apropriadas.
- 2 - A roupa deverá ser marcada pelo utente e/ou pessoa de referência de acordo com as instruções dadas pela Instituição.

Artigo 23º - Administração de fármacos, quando prescritos.

- 1 - O CSO responsabiliza-se pela administração da medicação do utente, desde que a mesma seja prescrita por médico. A organização semanal da caixa da medicação é realizada pelo Enfermeiro.
- 2 - As despesas com a aquisição de fármacos são posteriormente debitadas ao utente, aquando o pagamento da comparticipação familiar.

Artigo 24º - Outros Serviços

- 1 - Com o intuito de promover a melhoria da qualidade de vida dos utentes, a Instituição poderá disponibilizar outro tipo de serviços, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, reabilitação psicomotora, hidroterapia, entre outros, caso disponha de profissionais para o efeito.



2 - Os serviços referidos no número anterior do presente artigo estão sujeitos a pagamento acrescido ao valor da comparticipação familiar mensal de 5% por serviço:

Artigo 25º - Participação da Família e/ou da Pessoa de Referência

1 - Em virtude a ação desempenhada pelo CSO se assumir como um complemento de apoio à família e ao utente, considera-se de extrema importância a participação ativa da família e /ou pessoa de referência, devendo esta facultar todas as informações consideradas pertinentes para a promoção do bem-estar integral do utente e procurar envolver-se na resolução de questões diretamente relacionadas com o mesmo.

4 - Para promover a participação ativa da família e/ou pessoa de referência o CSO disponibilizará:

- a) Atividades de formação e informação que serão realizadas sempre que possível e se considere pertinente, programadas de acordo com os horários e os interesses da família e/ou pessoa de referência;
- b) Um dia de atendimento semanal, onde o familiar e/ou pessoa de referência poderá contactar com os responsáveis da Instituição e/ou da resposta social;
- c) Reuniões periódicas com técnico e/ou equipa multidisciplinar, de forma a permitir um acompanhamento integrado dos utentes, sempre que se considere necessário.

Artigo 26º - Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte dos colaboradores, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do utente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação.

2 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico. Este último deve avaliar a situação em causa, auscultando o utente e pessoa de referência. De acordo com a situação, o Diretor Técnico deve informar, formar e apoiar o utente e a pessoa de referência a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

3 - Sempre que possível o CSO deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão, por forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente. De acordo com os resultados, poderá desenvolver, entre outras, as seguintes ações:

- a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
- b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em ações de formação;
- c) Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
- d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
- e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout*.



4 - A resposta social deve assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta imediata, assim que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência.

Artigo 27º - Objetos e Valores Pessoais dos Utentes

O CSO apenas se responsabilizará pelos objetos que estejam à sua guarda, identificados na Lista de Pertences. Importa ressaltar que, é da responsabilidade do utente/pessoa de referência proceder à atualização dos objetos constantes na lista de espera junto do Diretor Técnico/Assistente Social ou do Encarregado de Serviços Gerais.

Artigo 28º - Quadro de Pessoal

1 - O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

1.1 - Ao Diretor Técnico compete:

- Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- Garantir a supervisão do pessoal afeto à Instituição;
- Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes, através de reuniões periódicas, visitas domiciliárias, entre outros.

1.2 - Ao Assistente Social compete:

- Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;
- Proceder à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços das instituições;
- Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor);
- Ajudar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.

1.4 - Ao Ajudante Familiar compete trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- Deslocar-se ao domicílio dos utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos serviços;
- Assegurar a alimentação regular dos utentes;
- Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na



lavandaria;- Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;- Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição.

1.6 - Ao Trabalhador Auxiliar compete:

- Proceder à limpeza e arrumação do domicílio, quando contratualizado este serviço; - Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; - Servir refeições no domicílio; - Desempenhar funções de Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

1.7 - Ao Cozinheiro compete:

- Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;- Elaborar ou contribuir para a elaboração das ementas; - Receber os víveres e outros produtos necessário à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;- Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;- Empratamento, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro;- Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos seus utensílios.

1.8 - Ao Ajudante de Cozinha compete:

- Trabalhar sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução as suas tarefas;- Limpar e cortar legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;- Preparar guarnições para os pratos;- Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;- Colaborar no serviço de refeitório.

1.9 - Ao Lavadeiro compete:

- Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;- Engomar a roupa e arrumá-la;- Assegurar outros trabalhos da secção.

1.12 - Ao responsável pelos Serviços Administrativos e Financeiros compete:

- Controlar o caixa diário com todas as operações de movimento relativo a transações respeitantes à gestão da Instituição; - Registrar as despesas e receitas em livro, assim como organizar outras operações contabilísticas; - Colaborar no pagamento diário a fornecedores; - Receber correspondências, realizar o registo de entrada, encaminhar e colaborar com a elaboração de respostas; - Redigir ofícios e outros documentos, dando-lhes o seguimento adequado; - Atender o público, prestar informações e esclarecimentos, receber e reencaminhar recados; - Colaborar com a Direção Técnica e Com a Direção no que lhe for solicitado; - Elaborar, mensalmente, dados estatísticos dos utentes e pessoal da instituição e encaminhá-los para o Centro Distrital de Segurança Social; - Efetuar os pagamentos ao Estado, dentro do prazo estipulado, dos valores retidos pela Instituição e encargos da mesma; - Controlar as contas á ordem nos bancos; - Efetuar o pagamento dos seguros dentro dos prazos indicados; - Colaborar na receção das mensalidades dos utentes e emitir os respetivos recibos; - Manter os ficheiros dos utentes organizados e atualizados; - Realizar o arquivo de documentação e mantê-lo organizado; - Operar com máquinas auxiliares de escritório como fotocopiadoras e processadores de texto.



Artigo 29º - Horário do Pessoal

Os limites máximos dos períodos normais de trabalho dos colaboradores referidos no artigo anterior encontram-se definidos no Contrato Coletivo de Trabalho que regula a Instituição.

Artigo 30º - Organização e Coordenação

O Serviço de Apoio Domiciliário tem um Diretor Técnico, comum à resposta social de Lar Residencial para Deficientes do CSO, que, sendo Assistente Social, acumulará estas funções com as de Direção Técnica.

Artigo 31º - Direção Técnica

A Direção Técnica desta Resposta Social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Artigo 32º - Direitos dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes direitos:

- a) Direito ao sigilo e privacidade no tratamento dos seus dados;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Ter acesso à ementa semanal;
- e) Ser tratado com consideração, igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- f) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes aplicáveis à resposta social;
- i) Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 33º - Direitos da Pessoa de Referência

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a pessoa de referência tem ainda os seguintes direitos:

- a) Direito a que os seus dados sejam tratados de acordo com o constante na Política de Privacidade, no RGPD e demais legislação de tratamento de dados;
- b) Consultar o processo individual do utente, com a prévia autorização do utente;
- c) Requerer reuniões com o Presidente da Direção do CSO ou, na sua falta, quem o substitua, sempre que se justificar;



- d) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o utente;
- e) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo utente;
- f) Participar, em regime de voluntariado, na vida ativa da instituição, nomeadamente em atividades de animação, entre outras;
- g) Participar na construção e/ou alteração do Processo Individual do utente.

Artigo 34º - Deveres dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir a Política de Privacidade do Centro, nomeadamente não divulgando, captando ou utilizando qualquer dado pessoal a que tenham acesso, em virtude da sua relação com o Centro;
- b) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste regulamento;
- c) Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
- d) Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
- e) Respeitar e tratar com educação, respeito e urbanidade os colaboradores do CSO;
- f) Prestar com verdade e lealdade todas as informações necessárias para a boa prestação do serviço;
- g) Informar o Diretor Técnico sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

Artigo 35º - Deveres da Pessoa de Referência

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir a Política de Privacidade do Centro, nomeadamente não divulgando, captando ou utilizando qualquer dado pessoal a que tenham acesso, em virtude da sua relação com o Centro;
- b) Cumprir as normas da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário de acordo com o estipulado neste regulamento;
- c) Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade;
- d) Prestar com verdade e lealdade todas as informações necessárias para a boa prestação do serviço;
- e) Informar os colaboradores da resposta social sobre aspetos particulares do utente relativos ao seu quotidiano, comportamento e possíveis alterações que possam interferir nos serviços prestados e/ou que sejam pertinentes para a organização do contexto institucional;
- f) Participar em reuniões e atividades quando solicitado;
- g) Verificar regularmente avisos de ordem geral afixados nos locais destinados para o efeito;
- h) Providenciar para que o utente beneficie de todos os equipamentos e objetos considerados ajustados à sua condição;
- i) Respeitar e tratar com educação, respeito e urbanidade os colaboradores do CSO;



- j) No âmbito de iniciativas promovidas pelo CSO, respeitar todos os outros utentes e seus familiares.

Artigo 36º - Direitos, Deveres e Garantias do Pessoal

Sem prejuízo dos direitos, deveres e garantias do pessoal consignados no Contrato Coletivo de Trabalho em vigor, ou noutra convenção aplicável que venha a ser publicada, o pessoal goza do direito a ser tratado com educação e urbanidade por parte dos utentes, famílias e pessoas de referência.

Artigo 37º - Direitos do Centro Social de Oiã

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o CSO tem ainda os seguintes direitos:

- a) Lealdade e respeito por parte dos seus utentes, famílias e pessoas de referência;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Ser indemnizado por qualquer dano causado pelos utentes, famílias e pessoas de referência por incúria, imprudência ou má vontade, nomeadamente os que resultem da danificação do património da Instituição;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou pessoa de referência.

Artigo 38º - Deveres do Centro Social de Oiã

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, o CSO tem ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir a Política de Privacidade do Centro, nomeadamente não divulgando, captando ou utilizando qualquer dado pessoal a que tenham acesso, em virtude da sua relação com o Centro;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Garantir a prestação dos cuidados e acompanhamento adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos utentes;
- f) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- g) Elaborar o processo individual e promover o seu cumprimento;
- h) Assegurar que o pessoal afeto ao CSO preste serviço em condições de saúde (ajustadas às funções exercidas) que devem ser comprovadas de acordo com os normativos legais em vigor;
- i) Proceder à divulgação de todos os documentos cuja afixação obrigatória é determinada na legislação em vigor;
- j) Prevenir situações de negligência, abusos e maus tratos aos utentes, nos termos do artigo 31º do presente regulamento;
- k) Possuir livro de reclamações e facultá-lo sempre que solicitado.



Artigo 39º - Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou a pessoa de referência e o CSO deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Artigo 40º - Suspensão da Prestação de Serviço

1 - Será suspensa a prestação dos serviços nos seguintes casos:

- a) Quando por razões de força maior seja de todo impossível garantir o serviço contratualizado;
- b) Internamento do utente;
- c) Férias do utente.

2 - Nos casos da alínea a) do número 1 do presente artigo, o serviço será retomado logo que estejam garantidas as condições necessárias para o seu funcionamento.

3 - O valor da comparticipação familiar mensal, nos casos supramencionados, será calculado de acordo com o estabelecido nos números 2, 3, 4, 5 e 6 do artigo 12º do presente regulamento.

Artigo 41º - Cessação da Prestação de Serviço

1 - O contrato de prestação de serviços pode cessar por mútuo acordo, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

2 - O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias para o CSO e 15 dias para o utente e/ou pessoa de referência.

3 - Em caso de incumprimento do aviso prévio supramencionado, por parte do utente e/ou pessoa de referência, o valor da comparticipação familiar mensal não será alvo de qualquer redução.

4 - O contrato de prestação de serviços cessa por falecimento do utente.

Artigo 42º - Rescisão do Contrato de Prestação de Serviço

1 - O contrato celebrado pode ser rescindido, com justa causa, por uma das partes, sempre que ocorrerem circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente regulamento ou no referido documento, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 15 dias a contar da mesma.

2 - Considera-se, nomeadamente, justa causa de rescisão do contrato a verificação, por parte do utente e/ou pessoa de referência, de que o CSO não assegura a prestação contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no presente regulamento e no referido documento.

3 - O contrato poderá ser cessado por deliberação da Direção do CSO quando se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no regulamento interno de funcionamento por parte do utente e/ou pessoa de referência.



4 - Verificando o CSO a situação descrita no número 1 do presente artigo, comunicará por escrito ao utente e/ou pessoa de referência a rescisão do contrato com uma antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 43º - Efeitos da Cessação do Contrato de Prestação de Serviço

Cessando o contrato de prestação de serviços, por qualquer das modalidades referidas nos artigos 41º e 42º do presente regulamento, o utente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeito à lista de espera, como se de um caso de primeira candidatura se tratasse.

Artigo 44º - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do CSO sempre que desejado, desde que no horário deste serviço.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 45º - Alterações ao Regulamento

1 - Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes e/ou pessoas de referência 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 estes assiste.

2 - Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 46º - Integração de Lacunas

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

Artigo 47º - Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pela Direção em reunião de 14 de Abril de 2019.

O Presidente da Direção

Pedro Manuel de Almeida de Oliveira