



**Centro de Bem Estar Social de Brasfemes**

REGULAMENTO INTERNO  
DA  
RESPOSTA SOCIAL  
DE  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**  
**(SAD)**

**Revogado em 1 de Março de 2020**

## ENQUADRAMENTO

O Centro de Bem Estar Social de Brasfemes (CEBES) é uma instituição particular de solidariedade social (IPSS), dotada de personalidade jurídica, sem fins lucrativos.

Situado no n.º 53 da Rua dos Descobrimentos, na freguesia de Brasfemes, concelho e distrito de Coimbra, o Centro de Bem Estar Social de Brasfemes deu os primeiros passos na década de 90 com a compra do terreno por parte da Junta de Freguesia de Brasfemes, em Abril de 1992. Posteriormente, o terreno foi doado ao CEBES, cuja associação foi constituída a 14 de Novembro de 1996 após nomeada a comissão de trabalho para efeitos na Assembleia Geral realizada a 13 de Setembro do mesmo ano.

Foi graças ao contributo monetário entregue pela Comissão de Festas, a donativos angariados junto da população, a donativos doados pela Câmara Municipal de Coimbra e a Junta de Freguesia de Brasfemes e a fundos provenientes de eventos festivos, que a 5 de Outubro de 1997 foi possível dar início à construção do edifício, com o lançamento da 1.ª pedra.

A construção durou cerca de dois anos, tendo-se iniciado a atividade a 13 de Dezembro de 1999, com a valência de Centro de Dia. Já em 2000 foi realizada a inauguração oficial do CEBES, a 4 de Fevereiro, ano em que começaram a funcionar as valências de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e de Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL).

O edifício onde funciona o CEBES é constituído por dois planos desnivelados, acompanhando a altimetria do arruamento que serve a instituição. No primeiro plano encontra-se o refeitório comum a idosos e funcionárias, a cozinha, a receção e escritório dos Serviços Administrativos, o gabinete da direção, o gabinete da direção técnica, uma casa de banho para utentes, uma casa de banho para funcionárias, vestiários e uma despensa. No segundo plano encontra-se a lavandaria e o tratamento de roupas, a sala de utentes, uma casa de banho para utentes do sexo feminino e outra para utentes do sexo masculino, a sala de banhos e a galeria que une os dois andares, um espaço com bastante luz natural e onde funciona o espaço de atividades. A ligar o primeiro e o segundo andar existem escadas e uma rampa de acesso.

Todos os espaços apresentam fácil acesso e boas condições de segurança para os utentes.

O Centro de Bem Estar Social de Brasfemes tem como objetivos estatutários a assistência à 1.ª e 2.ª infância, o desenvolvimento de atividades de apoio às famílias, à comunidade e à população

ativa, o apoio aos jovens e organização de tempos livres e o apoio à terceira idade e a pessoas portadoras de deficiência. Tem ainda como objetivos a promoção de ações que garantam o bem-estar físico e psicológico dos utentes; a colaboração com os demais organismos públicos e privados, na resolução de problemas que pela sua natureza estrutural ao nível da religião interfiram direta ou indiretamente com os fins prosseguidos pela instituição e o apoio a iniciativas da população que contribuam para a resolução de problemas e inserção social de doentes, deficientes e/ou desfavorecidos.

*“VAMOS AO ENCONTRO DE QUEM MAIS PRECISA!”*

**“REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO”**

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Bem Estar Social de Brasfemes, adiante designado por CEBES, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que se encontra registada desde 13 de Novembro de 1997 no livro n.º7 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º 13/98. Esta instituição, com sede na Rua dos Descobrimentos, n.º 53, 3020-542 Brasfemes, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/12/1999, revisto a 01/10/2003, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Despacho normativo n.º 75/92 de 23 de abril, com as alterações introduzidas pelo despacho normativo n.º 31/2000, de 31 de julho – estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais da Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social
- e)Protocolo de Cooperação em vigor;

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, nomeadamente Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014 e circular de orientação técnica n.º 5, de 23 de Dezembro de 2014;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho;
- i) Portaria n.º 218-D/2019

### **NORMA 3 - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. 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;
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 permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### NORMA 4 - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação – 40%:
  - Fornecimento da refeição principal;
  - Pequeno-almoço;
  - Lanche;
  - Jantar.
- b) Refeição apoiada – 5%;

- c) Higiene pessoal – 5%;
- d) Higiene pessoal adicional – 5%;
- e) Tratamento de roupa – 5%;
- f) Higiene habitacional – 5%;
- g) Apoio psicossocial – 2%;
- h) Cuidados de imagem – 5%;
- i) Animação sociocultural – 2%;
- j) Administração de medicação – 3%.

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- b) Cedência de ajudas técnicas;
- c) Transporte;
- d) Articulação com outras entidades.

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, de 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira.

4. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços extra-comparticipação familiar, mediante valor a aplicar em tabela afixada na sede da instituição:

- a) Refeições;
- b) Lavandaria;
- c) Transporte e acompanhamento a consultas.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 5 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO tem como condições de admissão a idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos e a inexistência de doenças infecto-contagiosas ou mentais incompatíveis com o normal funcionamento do estabelecimento.
2. Excepcionalmente, a Resposta Social pode admitir clientes com idade inferior à estabelecida, desde que a sua saúde física e/ou mental ou a sua situação social, o justifiquem.

### NORMA 6 - INSCRIÇÃO

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

- i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como tem conhecimento do Regulamento Interno da resposta social na qual se inscreve;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do CEBES;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. No primeiro contacto com a instituição são disponibilizadas informações e esclarecidas dúvidas sobre a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e o seu funcionamento.
6. Se o candidato e/ou significativo o desejarem, será efetuada uma visita às instalações da resposta social, sem interferir com o normal funcionamento da mesma.
7. A candidatura poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil na Secretaria do CEBES durante o seu horário de funcionamento, sendo asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
8. A candidatura só será válida mediante a apresentação da documentação necessária.

#### NORMA 7- CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

Critério de Admissão	Pontuação atribuída
Situação económico-financeira precária	20 pontos
Grau de dependência ou incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas	20 pontos
Ausência / indisponibilidade da família para assegurar os	15 pontos

cuidados necessários; abandono por parte da família ou conflito familiar/marginalização/exclusão	
Risco de isolamento pessoal e emergência social ou situação de isolamento geográfico	15 pontos
Ter um familiar a frequentar a mesma resposta social	5 pontos
Idade do utente	10 pontos
Residência na área geográfica da resposta social	5 pontos
Contributo pessoal e ativo para o funcionamento e melhoria contínua do CEBES	5 pontos
Necessidade expressa pelo utente	5 pontos

### **NORMA 8 – ADMISSÃO**

1. Após formalização da candidatura, esta é analisada pela Direção Técnica/ Assistente Social que, para proceder à avaliação da mesma, poderá realizar uma visita ao domicílio de forma a averiguar as condições de vida do candidato. Após esta análise, é apresentada a candidatura à direção do CEBES, a quem compete a decisão de admissão do candidato.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e Assistente Social e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.ª mensalidade, calculada proporcionalmente à data de admissão do utente.

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera, de acordo com a pontuação obtida nos critérios de admissão, e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.
7. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de admissão, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data de candidatura (antiguidade da mesma).
8. O candidato será informado do seu posicionamento na lista de espera sempre que o solicitar e quando existir a abertura de vaga, o Diretor Técnico entrará em contacto com o candidato, no sentido de averiguar se pretende manter a candidatura e desse modo, proceder à sua admissão.
9. Constituem motivos de retirada da lista de espera os seguintes pontos:
  - a) Interesse noutra resposta social;
  - b) Falecimento;
  - c) Desistência por motivos pessoais.
10. As admissões são efetuadas ao longo de todo o ano civil.
11. Quando é feita a admissão do utente é fornecida uma cópia do Regulamento Interno da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO ao utente e é celebrado um contrato de prestação de serviços, devidamente assinado pelas partes envolvidas, CEBES e utente e/ou seu significativo.

#### **NORMA 9 - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- h) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 10 - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Quando o utente é admitido é elaborado o seu processo individual.
2. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

- g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 11 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias úteis, e a sua sede é na Rua dos Descobrimentos, n.º 53, 3020-542 Brasfemes.
2. O horário de funcionamento da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é das 8h00 às 17h30.
3. O almoço é servido entre as 12h00 e as 13h30.
4. Aos fins-de-semana e feriados não se encontra em funcionamento o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. São considerados feriados: Terça-feira de Carnaval, Natal, 1.º dia de janeiro e feriado municipal; outras datas por deliberação da Direção ao longo do ano; sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância de ponto aos/às funcionários/as e/ou quando existir recomendação dos Serviços Oficiais.
5. O horário de funcionamento da Secretaria e do Gabinete de Serviço Social encontram-se afixados nos placards informativos da instituição.

## **NORMA 12 - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com o Regulamento anexo à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, através da seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Para além do utente da resposta social, integra o 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) Cônjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontram nas seguintes situações:

a) Tenham, entre si um vínculo contratual (por exemplo, hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
4. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.
5. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais – Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta

disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) De capitais – Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

7. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas (D):

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) Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

8. Para além das despesas referidas anteriormente, a participação dos descendentes e outros familiares, na resposta social de Estrutura Residencial para Idosos, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

9. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos da real situação do agregado.

10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências que se considerarem adequadas, é fixado como montante de comparticipação familiar a comparticipação familiar máxima.

11. A falta de entrega dos documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

12. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

#### NORMA 13 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da tipologia de serviços, de acordo com a tabela:

Tipologia do serviço	%
Refeição principal	30%
Pequeno-almoço e/ou lanche	5%
Jantar	5%
Refeição apoiada	5%
Higiene Pessoal	5%
Higiene Pessoal Adicional	5%
Tratamento de Roupa	5%
Higiene Habitacional	5%
Apoio psicossocial	2%
Cuidados de imagem	5%
Animação sócio-cultural	2%
Administração de Medicação	3%

#### NORMA 14 - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se

outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
3. Há lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 10 dias seguidos.
4. Familiares que frequentam a mesma resposta social terão uma redução de 20% no valor da comparticipação familiar, a aplicar no segundo elemento e seguintes, admitidos na instituição.
5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### **NORMA 15 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, ou aquando do pagamento da mensalidade, sendo discriminado no respetivo recibo a natureza do serviço.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

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

#### **NORMA 16 - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo de forma suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar;
2. Sempre que se verifique necessário pode efectuar-se o serviço de alimentação apoiada, como um apoio diferenciado na administração das refeições, contando como um serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. O almoço é servido entre as 12h00 e as 13h30, sendo, no ato de admissão, o utente avisado do horário previsto de prestação do(s) serviço(s) de refeição.

#### **NORMA 17 - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã, podendo ser à tarde se assim for acordado com o utente. Sempre que possível é promovida e desenvolvida a autonomia progressiva dos clientes na realização da sua higiene pessoal.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

#### **NORMA 18 - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

### **NORMA 19 - HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. A higiene habitacional é efetuada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços celebrado.

### **NORMA 20 - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Assistente Social que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO podem ser incluídos de acordo com a sua autonomia.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é necessária quando, no ato da admissão do utente, tal é solicitado, ou sempre que exista pedido escrito, nesse sentido para a realização de passeios ou deslocações em grupo
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição

7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **NORMA 20 – CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **NORMA 21 - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. Só se efetua administração de medicação a utentes que possuem indicações expressas para tal, acompanhados de guia terapêutico e posologia médica assinada, e quando tal não requeira conhecimentos técnicos específicos.
2. A administração de medicação prescrita só se verifica em casos expressos de falta ou inexistência de suporte familiar ou de apoio ao utente.
3. Os medicamentos administrados aos utentes a seu pedido são da sua inteira responsabilidade, podendo no entanto, o CEBES, em caso de dúvida devidamente comunicada aos mesmos, reservar-se ao direito de não os administrar.

### **NORMA 22 – APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O serviço de apoio psicossocial visa a prestação de apoio e acompanhamento dos clientes e famílias com dificuldades na prevenção/ resolução de problemas a nível psicossocial, bem como dar informações e fazer o encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais.

2. O utente/ família é alvo de uma avaliação pormenorizada numa abordagem multidimensional, perspetivando assim, uma ação sobre os problemas apresentados de uma forma global, considerando todas as dimensões do ser humano.

### **NORMA 23 – ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO A EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. Este serviço pode ser contratualizado com o CEBES nas seguintes condições:
  - a) A periodicidade e o horário devem ser definidos previamente e única e exclusivamente no período de funcionamento desta resposta social;
  - b) A distância total do trajeto a realizar não pode exceder os 20 km, contados a partir da sede da instituição.
2. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
3. Quando o cliente se encontra em situação de dependência e não tenha apoio familiar, poderá contratar com a instituição o acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico.

### **NORMA 24 – CUIDADOS DE IMAGEM**

1. Os cuidados de imagem são fundamentais para a promoção da autoestima dos utentes.
2. Com o objetivo de manter a imagem e a boa aparência do utente serão aplicados, quando contratualizados, os seguintes cuidados individuais: cortar as unhas, hidratação da pele, lavar as mãos e a cara, fazer a barba, pentear, manutenção e verificação do vestuário limpo e adequado.

### **NORMA 25 – ARTICULAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES**

1. A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO coloca à disposição a contratualização do serviço de articulação com outras entidades, estando incluídos neste serviço o seguinte:
  - a) Marcação de consultas;
  - b) Pedido de receituário ao médico assistente;
  - c) Articulação com a farmácia assistente no sentido do utente adquirir a medicação.

### **NORMA 26 – OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS**

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO coloca à disposição dos seus utentes, ainda, os seguintes serviços extra:
  - Serviço de lavandaria;
  - Serviço pontual de transporte e acompanhamento a consultas médicas.
2. Os valores a pagar pelos serviços mencionados no ponto 1 da norma 26 encontram-se afixados no placard informativo do CEBES. Os valores poderão sofrer alterações, sendo revistos anualmente pela Direção do CEBES.
3. O Centro de Bem Estar Social de Brasfemes disponibiliza ainda o serviço de refeições de fim-de-semana, para todos os seus sócios. Os clientes sócios da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO podem usufruir do serviço através do pagamento afixado na Instituição.

### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

#### **NORMA 27- PESSOAL**

1. O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. A gestão da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete ao Diretor Técnico do CEBES, cujo nome, formação e horário de trabalho se encontram afixados no placar informativo da Resposta Social, de acordo com a legislação em vigor.

### NORMA 28 – FUNÇÕES DO PESSOAL

**1 – Diretora Técnica** – Estuda, organiza e dirige, nos limites dos poderes de que está investido, as atividades da instituição; colabora na determinação da política da instituição; planeia a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações; orienta, dirige e fiscaliza a atividade da instituição segundo os planos estabelecidos, a política adotada, as normas e os regulamentos prescritos; cria e mantém uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a instituição de maneira eficaz.

**2 – Assistente social** - Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições; procede à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços da instituição; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.

**3 – Animador cultural** – organiza e/ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

**4 – Escriturária** – Executa várias tarefas que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha; redige documentos, dando-lhe o seguimento apropriado; é responsável pelo expediente, tesouraria e fornecedores e outras funções que lhe sejam delegadas pelos seus superiores.

**5 – Cozinheiro** – Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres ou outros produtos necessários á sua

confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias, emprata-os, guardece-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

**6 – Ajudante de cozinheiro** – Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carne, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

**7 – Ajudante de ação direta** – Trabalha 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: recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; procede ao acompanhamento diurno e/ ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; assegura a alimentação regular dos utentes; recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; presta 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; substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; requisita, recebe controla e distribui os artigos de higiene e conforto; reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduz, se habilitado, as viaturas da instituição; providencia a manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes;

**8 – Trabalhador auxiliar de serviços gerais** – procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua o transporte de cadáveres; desempenha 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.

9 – Ajudante de Ação Educativa – participa nas atividades sócio-educativas; ajuda nas tarefas da alimentação, cuidados de higiene e conforto diretamente relacionados com a criança; vigia as crianças; assiste as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.

## **CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 29 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA 30 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### 1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

## 2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

g) Manter os processos dos utentes atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **NORMA 31 - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

### 1. São direitos dos/as Colaboradores/as, sem prejuízo dos constantes do contrato coletivo de trabalho:

- a) Ser tratados com dignidade e respeito;
- b) Ter condições necessárias para o exercício das suas funções;
- c) Ter acesso a informações sobre legislação ou qualquer outro assunto que diga respeito aos trabalhadores das IPSS's;
- d) Ser apoiados/as pelo Diretor/a Técnico/a e/ou Diretor de Serviços e/ou Direção nas funções que lhes são confiadas;
- e) Participar em ações de formação que permitam o enriquecimento pessoal e profissional.

2. São deveres dos/as Colaboradores/as:

- a) Ter em atenção a vulnerabilidade e a situação especial de vida dos clientes e respeitar a origem cultural e/ou étnica de cada um;
- b) Aceitar formação adequada e ser continuamente encorajados de forma a desempenhar as suas funções com sentido de responsabilidade, agindo sempre de modo a merecer e a ganhar o respeito dos clientes e a proporcionar-lhes momentos positivos;
- c) Desenvolver a sua atividade no máximo das suas capacidades, com zelo, competência, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para o desenvolvimento do trabalho de equipa, para a melhoria da prestação de serviços, e para o bom nome da Instituição;
- d) Guardar sigilo profissional;
- e) Estar abertos às inovações que possam contribuir para a formação e integração dos clientes no meio intra e interinstitucional;
- f) Resolver com ética e com espírito de tolerância os problemas que surjam no contacto com os clientes ou com outros membros;
- g) Respeitar os colegas, os superiores hierárquicos e dirigentes da Instituição;
- h) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação a sua função;

- i) Zelar pela preservação e uso dos bens, instalações e equipamentos da Instituição e clientes;
- j) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames promovidos pela Instituição.

### **NORMA 32 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

### **NORMA 33 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

### **NORMA 34 - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução, apenas e só quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, desde que devidamente justificados.

### **NORMA 35 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. São consideradas condições de suspensão ou cessação do contrato:
  - a) Não adaptação do utente;
  - b) Insatisfação das necessidades do utente;
  - c) Mudança de residência para uma freguesia aquém da área de abrangência desta instituição;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.
4. Em caso de falecimento do utente, será restituída a parte da mensalidade/ comparticipação familiar, de acordo com o número de dias correspondente.

### **NORMA 36 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, da Direção Técnica ou Assistente Social, ou ainda junto de qualquer funcionário/a da instituição sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar.

### **NORMA 37- REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de impresso de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **NORMA 38 - CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO**

1. Sempre que a chave de acesso ao domicílio seja fornecida ao CEBES para que seja efetuada a prestação do serviço, é da responsabilidade do CEBES guardá-la em local seguro.
2. Quando a prestação do serviço cessa, a chave é devolvida ao utente, sendo assinada uma declaração comprovativa de tal situação, a qual é arquivada no processo individual do utente.

### **NORMA 39 - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS**

1. O CEBES possui um procedimento que define as formas de prevenção, atuação e gestão das situações de negligência, abuso e maus tratos aos seus utentes.

## **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 40 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra e ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que ocorram alterações ao mesmo.

### **NORMA 41 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **NORMA 42 - ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em **01 de Março de 2020**, revogando o até então em vigor.

### **NORMA 46 - APROVAÇÃO e CONTROLE DE REVISÕES**

DATA	APROVAÇÃO/ REVISÃO
03/01/2018	- Aprovado
01/03/2020	- Revisão

O Presidente da Direção



(Arménio Manuel Nabo Ferraz)