



FUNDADA EM 27-06-1980  
RUA INFANTE D. HENRIQUE N.º 81  
2955-196 PINHAL NOVO  
TEL.: 21 236 21 20 - TLM.: 964 497 094  
NIF: 501 485 872

# ARPI - Pinhal Novo

## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2020

**Instituição Particular de Solidariedade Social**

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I - Âmbito de Aplicação .....	4
NORMA II - Legislação Aplicável .....	4
NORMA III - Destinatários e Objetivos .....	5
NORMA IV - Cuidados e Serviços Prestados .....	5
CAPÍTULO II – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	7
NORMA V- Instalações .....	7
NORMA VI – Horário de Funcionamento .....	7
NORMA VII – Quadro de Pessoal .....	7
NORMA VIII – Medidas de Prevenção e Proteção no Trabalho.....	8
CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	9
NORMA IX – Condições de Admissão no SAD .....	9
NORMA X – Inscrição/Candidatura .....	9
NORMA XI – Critérios de Prioridade de Admissão .....	10
NORMA XII – Lista de Inscrições/Candidaturas .....	10
NORMA XIII – Admissão .....	10
NORMA XIV – Processo Individual do Utente .....	12
NORMA XV – Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> .....	13
NORMA XVI – Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidade .....	14
NORMA XVII – Pagamento da Mensalidade .....	15
NORMA XVIII – Contrato .....	15
NORMA XIX - Interrupção de Cuidados e Serviços Prestados .....	16
NORMA XX – Cessação de Cuidados e Serviços Prestados .....	16
CAPÍTULO IV – CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS	17
NORMA XXI – Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal .....	17
NORMA XXII – Higiene Habitacional .....	17
NORMA XXIII – Fornecimento da Alimentação e Nutrição .....	17
NORMA XXIV – Tratamento de Roupas .....	18
NORMA XXV – Atividades de Animação e Socialização .....	18
NORMA XXVI – Administração de Fármacos .....	18
NORMA XXVII – Saúde/Situações de Emergência .....	19

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

---

NORMA XXVIII – Ajudas Técnicas .....	19
<b>CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES</b>	<b>20</b>
NORMA XXIX – Direitos dos Utentes .....	20
NORMA XXX – Deveres dos Utentes .....	20
NORMA XXXI – Direitos da ARPI – Pinhal Novo .....	21
NORMA XXXII – Deveres da ARPI – Pinhal Novo .....	21
NORMA XXXIII – Direitos do Pessoal Trabalhador .....	21
NORMA XXXIV – Deveres do Pessoal Trabalhador .....	22
NORMA XXXV – Negligência, Abusos e Maus-Tratos .....	22
<b>CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>23</b>
NORMA XXXVI – Livro de Registo de Ocorrências .....	23
NORMA XXXVII – Livro de Reclamações .....	23
NORMA XXXVIII – Alterações ao Regulamento .....	23
NORMA XXXIX – Integração de Lacunas .....	23
NORMA XL – Entrada em Vigor .....	24

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**



**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

O presente regulamento interno contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respectivos utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da *Associação dos Reformados, Pensionistas e Idosos da Freguesia de Pinhal Novo*, doravante abreviadamente designadas, respectivamente, por SAD e ARPI – Pinha Novo.

A ARPI – Pinhal Novo, sita em Rua Infante D. Henrique nº 81 – 2955 -196 Pinhal Novo, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com acordo de cooperação para SAD, celebrado com o Centro Distrital de Setúbal, e rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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.

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de SAD são:

- a) Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro (aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do sad);
- b) Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de março (define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional);
- c) Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro (aprova o estatuto das IPSS);
- d) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na redacção actual, (define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as IPSS's);
- e) Decreto-Lei nº 224/2015, de 9 de outubro, (aprova o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios);

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

---

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's.



A pedido do utente e/ou pessoa de referência é disponibilizada pela nossa associação toda a legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regulamentares aplicáveis respeitante à resposta social.

### NORMA III

#### Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SAD as pessoas e/ou famílias que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
  - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
  - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### NORMA IV

#### Cuidados e Serviços Prestados

1. A ARPI – Pinhal Novo através da resposta social do SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional, estritamente necessário à natureza dos cuidados prestados;
  - c) Fornecimento da alimentação, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

---

- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamentos de serviços;
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, nomeadamente:
- a) Ação Social (acompanhamento e/ou encaminhamento dos utentes para outros serviços)
  - b) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Disponibilização de algumas ajudas técnicas (com pagamento de caução);
  - e) Orientação para pequenas modificações no domicílio e na aquisição de ajudas técnicas que permitam mais segurança e conforto ao utente, facilitando o desempenho das ajudantes de acção direta;
  - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas d) e f) do ponto 2., deve ter-se em conta a existência de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades do utente.
4. Os cuidados e serviços podem ser prestados durante os dias úteis e aos fins-de-semana, desde que solicitado.

**CAPÍTULO II**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**



**NORMA V**  
**Instalações**

1. O SAD da ARPI – Pinhal Novo está sediado na Rua Infante D. Henrique nº 81, 2955 – 196 Pinhal Novo e as suas instalações são compostas por:
  - 1.1. Gabinete da Direcção
  - 1.2. Gabinete Técnico
  - 1.3. Secretaria
  - 1.4. Refeitório, Cozinha, Despensa
  - 1.5. Sala de Apoio das Ajudantes
  - 1.6. Instalações Sanitárias
  - 1.7. Lavandaria

**NORMA VI**  
**Horários de Funcionamento**

1. O SAD funciona todos os dias das 8h15 às 18h00.
2. O horário de chegada a cada domicílio onde o pessoal do SAD presta cuidados e serviços, é estabelecido com as necessidades e número dos vários utentes a seu cargo pelo que não conseguimos marcar uma hora exacta mas sim com uma tolerância de 30 minutos.
3. O SAD encerrará nos seguintes dias: 1 de Janeiro; Domingo de Páscoa; 25 de Abril; 1 de Maio e 25 de Dezembro, e/ou em casos de força maior como por exemplo, recomendação pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa ou em operações de desinfestação.

**NORMA VII**  
**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível (placard), contendo a indicação do número de recursos humanos:

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

---

(direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.



### NORMA VIII

#### **Medidas de Prevenção e Proteção no Trabalho**

Tendo em conta o factor de risco presente no trabalho das ajudantes de ação direta que pode desencadear lesões profissionais e a grande probabilidade da sua ocorrência e da sua gravidade, sempre que a situação de dependência do utente implicar a necessidade de ajudas técnicas (como por exemplo, cama articulada, cadeira de rodas, assento giratório de banho) a ARPI – Pinhal Novo em articulação com o utente e/ou pessoa de referência e/ou com os serviços da comunidade diligência equipamentos adequados para a realização da prestação dos serviços.



**CAPÍTULO III**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**



**NORMA IX**  
**Condições de Admissão no SAD**

As condições para admissão no SAD são as seguintes:

1. Indivíduos que se encontrem 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;
2. Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio;
3. Residir na freguesia de Pinhal Novo;
4. Seja vontade do utente e/ou pessoa de referência de frequentar o SAD da ARPI – Pinhal Novo;
5. Existência de vaga na resposta social.

**NORMA X**  
**Inscrição/Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente e/ou pessoa de referência deverá realizar a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação (ficha de inscrição/candidatura) que constitui parte integrante do processo individual do utente.
2. A ficha de inscrição/candidatura encontra-se disponível na secretaria da ARPI - Pinhal Novo e poderá ser requisitada e entregue durante todo o ano.
  - 2.1. O horário de atendimento na secretaria é o seguinte: das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 16h30.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da ficha de inscrição/candidatura, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA XI**

**CrITÉrios de Prioridade de Admissão**

A prioridade de cada admissão tem em conta os seguintes critÉrios:

CrITÉrio	Ponderao
Situao econmico-financeira precária	35%
Isolamento pessoal; ausência ou indisponibilidade e/ou incapacidade de apoio familiar para assegurar as necessidades básicas	25%
Encaminhamento/solicitao pelo ISS, I.P.	20%
Encaminhamento/solicitao por parceiros da comunidade	10%
Frequência de outra resposta social da ARPI – Pinhal Novo	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**NORMA XII**

**Lista de Inscrições/Candidaturas**

1. Existe uma lista de inscrições/candidaturas, organizada de acordo com os critÉrios de admissão, havendo priorizao das fichas de inscrições/candidatura.
2. A lista de candidatos É atualizada semestralmente telefonicamente, de forma a saber se cada candidato mantm o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir, bem como analisar a situao atual e atualizar a análise dos critÉrios.
3. Se o candidato ou o seu responsável pretenderem desistir da candidatura, poderão fazê-lo a qualquer altura.
4. Quando um candidato É contactado para a sua admissão e não a aceite no momento, mas que pretenda a sua continuidade na lista de candidatos, É assinado um documento para o efeito, sendo reinserido na lista, com a data da não-aceitao.
5. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam em lista de espera e o seu processo de inscrição/candidatura arquivado, pelo Diretor(a) Técnico/a, em pasta própria.

**NORMA XIII**

**Admissão**

1. Recebida a ficha de inscrição/candidatura, a mesma É analisada pelo responsável técnico da ARPI – Pinhal Novo a quem compete elaborar a proposta de admissão.

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

---

2. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista e visita domiciliária na casa do candidato para avaliação da situação, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno da resposta social SAD.
3. No acto da admissão o utente e/ou pessoa de referência deverá fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
- a) Cartão de Cidadão do utente, ou:
    - ✓ Bilhete de Identidade;
    - ✓ Cartão de Identificação Fiscal;
    - ✓ Cartão do Sistema de Saúde;
    - ✓ Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
  - b) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente e prescrição médica datada e assinada na posologia dos medicamentos a tomar (quando aplicável) e comprovativo de dieta alimentar (quando aplicável);
  - c) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (RAF), os quais se consideram:
    - ✓ Do trabalho dependente;
    - ✓ Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
    - ✓ De pensões;
    - ✓ De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, no entanto, na prestação social para a inclusão recebida pelo utente será considerado 50% do montante dessa mesma prestação);
    - ✓ Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
    - ✓ Prediais;
    - ✓ De capitais;
    - ✓ Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural da vida).
  - d) Comprovativos de despesas fixas do agregado familiar, os quais se consideram:
    - ✓ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
    - ✓ Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- ✓ Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa da zona de residência;
- ✓ Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



Para além das despesas referidas na alínea d) a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerado como despesa do respectivo agregado familiar.

Poderá ser estabelecido pela Direção da ARPI – Pinhal Novo, em documento a afixar no placard junto à secretaria, no início de cada ano civil, um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

1. A falta de veracidade nas informações pelo utente e/ou pessoa de referência, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.
2. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
3. É competente para decidir a admissão do utente o Presidente da Direção ou o/a Diretor(a) Técnico(a), assim como a atribuição da respectiva comparticipação familiar mensal.
4. No acto da admissão será celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços entre a ARPI – Pinhal Novo e o utente ou a pessoa de referência.
5. No acto da admissão o utente e/ou a pessoa de referência deverá efectuar o pagamento da primeira mensalidade.

#### NORMA XIV

##### Processo Individual do Utente

No processo individual do utente deve constar:

- ✓ Identificação e contacto do utente;
- ✓ Data de início da prestação dos serviços;
- ✓ Identificação e contacto do familiar e/ou (pessoa de referência)/representante legal;
- ✓ Identificação e contacto do médico assistente;
- ✓ Identificação da situação social e financeira;
- ✓ Processo de saúde, comprovativo da situação clínica do utente, que possa ser consultado de forma autónoma;
- ✓ Programação dos cuidados e serviços;

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

- ✓ Registo de períodos de ausências do domicílio bem como ocorrência de situações anómalas;
- ✓ Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável,
- ✓ Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- ✓ Data e motivo da cessação do contrato de prestação de serviços.

O processo individual do utente deve estar actualizado, sendo arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

### NORMA XV

#### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. De acordo com o regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, nos termos referidos no nº2 do artigo 19º da Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na redacção actual, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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:
  - ✓ Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - ✓ Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - ✓ Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - ✓ Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - ✓ 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.

## REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO

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

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

Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

### NORMA XVI

#### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar e, não deverá ultrapassar os 75%, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e Serviços Prestados na NORMA IV	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
<b>Cuidados de higiene e de conforto pessoal diariamente:</b>		
→ Uma vez	10%	12,5%
→ Duas vezes	12,5%	15%
→ <b>Ou uma vez por semana</b>		5%
<b>Higiene Habitacional uma vez por semana</b>		5%
<b>Alimentação – Almoço</b>	20%	30%
Reforço na Alimentação (Lanche)	3%	5%
<b>Tratamento de roupa (uma vez por semana)</b>		5%
<b>Atividades de animação e socialização</b>		2%
<b>Administração de fármacos</b>		1%
<b>Ajudas técnicas</b>		5%
<b>Outros cuidados e serviços</b>		2,5%

2. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
3. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual e deverá ser efetuada no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* mensal e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



#### NORMA XVII

##### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado de 1 a 12 do mês corrente, na Secretaria da Instituição, através de numerário ou cheque. Também podem efetuar o pagamento através de transferência bancária (IBAN PT50 0010 0000 0728 5000 0016 9 do BPI). Após o pagamento da comparticipação mensal será entregue o respetivo recibo.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, sem justificação plausível, a ARPI – Pinhal Novo poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
3. As ausências justificadas e devidamente comunicadas por períodos superiores a 15 dias seguidos darão lugar a uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal.

#### NORMA XVIII

##### Contrato

Aquando da admissão do utente é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre a ARPI – Pinhal Novo e o utente ou a pessoa de referência.

O contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao utente ou a pessoa de referência e arquivado outro no respectivo processo individual do utente.

Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo acordo e assinado por ambas as partes, em aditamento ao contrato inicial.

**NORMA XIX**

**Interrupção de Cuidados e Serviços Prestados**



A interrupção de cuidados e serviços prestados pode ocorrer em caso de:

- a) Mudança temporária de residência;
- b) Internamento em hospital;
- c) Férias;
- d) Disponibilidade temporária de familiares (ou amigos) para prestarem apoio;

Desde que o utente ou pessoa de referência informe o Presidente da Direção ou a Diretora Técnica, do motivo da interrupção de cuidados e serviços prestados, a vaga estará assegurada até ao seu regresso.

**NORMA XX**

**Cessação de Cuidados e Serviços Prestados**

Se o utente ou pessoa de referência pretender deixar de frequentar o SAD, deverá comunicar com quinze dias de antecedência, devendo informar o motivo de cessação de frequência. Caso este prazo não seja cumprido, o mês seguinte terá que ser pago, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do próprio utente.

É possível cessar os cuidados e serviços prestados por incumprimento das cláusulas contratuais.



**CAPÍTULO IV**  
**Cuidados e Serviços Prestados**



**NORMA XXI**  
**Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

Os cuidados de higiene e conforto pessoal baseiam-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto do utente, podendo ser prestado diariamente (uma ou duas vezes) ou uma vez por semana. Sempre que possível é promovida e desenvolvida a autonomia progressiva dos utentes na realização da sua higiene pessoal.

O tratamento das mãos e pés só poderá ser efectuada pelas ajudantes de acção direta se não existirem problemas de saúde nas zonas a tratar, caso isso suceda, deverá ser chamado, pelo utente ou pessoa responsável, um técnico especializado.

A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado (preferencialmente do centro de saúde).

**NORMA XXII**  
**Higiene Habitacional**

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e pequenas limpezas, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do utente

**NORMA XXIII**  
**Fornecimento da Alimentação e Nutrição**

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega de uma refeição principal (almoço que inclui sopa, prato de peixe ou carne, fruta ou doce e pão). O reforço na alimentação é composto por um lanche (que inclui uma bebida, sumo, leite ou iogurte e pão com queijo, fiambre ou doce ou um bolo caseiro). Sempre que os clientes tenham dietas, estas devem ser prescritas pelo médico.

Os termos utilizados para transporte da alimentação não ficam no domicílio do utente, as ajudantes de acção direta têm que entrarem obrigatoriamente no domicílio do utente e colocar a alimentação em recipientes apropriados que deverão ser fornecidos pelo utente.

A ementa semanal é afixada junto ao refeitório da ARPI – Pinhal Novo e podem ser enviadas por e-mail ou em papel sempre que solicitado.

**NORMA XXIV**  
**Tratamento de Roupas**



As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

O tratamento de roupa consiste na recolha da roupa suja e entrega da mesma lavada e engomada (com período de intervalo de uma semana).

**NORMA XXV**  
**Atividades de Animação e Socialização**

As atividades de animação desenvolvidas no SAD estão de acordo com o Plano Anual de Atividades de Ocupação aprovadas no início de cada ano civil.

As atividades serão previamente comunicadas aos utentes para que se pronunciem sobre a sua participação ou não da mesma, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa de referência.

Durante as atividades desenvolvidas os utentes são sempre acompanhados por funcionários da ARPI – Pinhal Novo.

**NORMA XXVI**  
**Administração de Fármacos**

O SAD pode administrar a medicação quando haja a prescrição médica datada e assinada na posologia dos medicamentos a tomar e não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde.

A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade do utente ou da pessoa responsável.

O SAD assegura que a medicação seja tomada, apenas no seu horário de funcionamento; sendo que a responsabilidade pela ministração em outros períodos é da pessoa responsável pelo utente ou por outros familiares e/ou outros cuidadores.

**NORMA XXVII**

**Saúde/Situações de Emergência**

A ARPI – Pinhal Novo não dispõe de serviço de enfermagem, pelo que recorre aos serviços públicos quando necessário. Trabalha em articulação com os centros de saúde de Pinhal Novo e Palmela.

Sempre que o utente se encontre doente durante o período de atuação do SAD a equipa toma as devidas providências:

- a) Informar a família e/ou pessoa responsável;
- b) Se necessário chamam o serviço de urgência adequado.

A equipa do SAD não faz acompanhamento de urgência ao hospital. A família e/ou pessoa responsável deverá manter a ARPI – Pinhal Novo, informada, se possível com apresentação de relatórios médicos de todo o tipo de doença e sintomas do utente e respectivos cuidados a tomar.

**NORMA XXVIII**

**Ajudas Técnicas**

Nas situações de dependência que exija recurso a ajudas técnicas, como por exemplo, cama articulada; colchão anti-escaras, cadeira de rodas, andarilhos, a ARPI – Pinhal Novo pode colocar as ajudas técnicas no domicílio do utente devendo ser paga uma caução pelo equipamento cedido que será devolvido no ato da devolução do equipamento pelo utente e/ou pessoal responsável pelo utente, desde que o equipamento não se encontre danificado.

Caso finalize a prestação de cuidados e serviços, o equipamento de ajudas técnicas terá de ser imediatamente devolvido, caso contrário, será aplicado ao utente e/ou pessoa responsável uma multa de 5,00€ por dia.

Caso não existam ajudas técnicas disponíveis na ARPI – Pinhal Novo é solicitado ao utente e/ou pessoa responsável que encontre uma outra alternativa, comprando ou alugando as ajudas técnicas necessárias.

Caso seja solicitado pelo utente e/ou pessoa responsável, a ARPI – Pinhal Novo disponibiliza contactos e informações acerca de empresas que alugam ou vendam as ajudas técnicas e pode efectuar as respectivas diligências necessárias para a sua aquisição.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**



**NORMA XXIX**  
**Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da idade, sexo, raça, religião, nacionalidade ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
4. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro (a guarda da chave do domicílio do utente fica entregue ao pessoal do SAD sempre que seja imprescindível para a execução do serviço);
5. Prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
6. Exigir qualidade nos serviços prestados;
7. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis na Instituição;
8. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.

**NORMA XXX**  
**Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

1. Cumprir as normas do SAD de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Respeitar e tratar com educação os colaboradores, os outros utentes e restante pessoal da ARPI – Pinhal Novo;
3. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente
4. 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.

**NORMA XXXI**

**Direitos da ARPI – Pinhal Novo**



São direitos da ARPI – Pinhal Novo:

1. Ser tratada com respeito e dignidade;
2. Ser informada de qualquer ocorrência ou incidentes relacionados com o utente;
3. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
4. Receber as participações mensais, no prazo fixado;
5. Propor encaminhamento do utente para outra resposta social da ARPI – Pinhal Novo ou exterior a esta, que se considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com o utente ou familiares e/ou pessoa responsável pelo utente.

**NORMA XXXII**

**Deveres da ARPI – Pinhal Novo**

São deveres da ARPI – Pinhal Novo:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Promover o cumprimento dos serviços contemplados no contrato de prestação de serviços;
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Possuir livro de ocorrências;
6. Possuir livro de reclamações.

**NORMA XXXIII**

**Direitos do Pessoal Trabalhador**

São direitos do pessoal trabalhador da Instituição:

1. Ser tratado com respeito e dignidade pelos utentes e seus familiares.
2. Receber formação adequada e necessária ao bom desempenho das suas tarefas.
3. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessários à prossecução do seu trabalho.

**NORMA XXXIV**  
**Deveres do Pessoal Trabalhador**



São deveres do pessoal trabalhador da instituição:

1. Conservar a roupa utilizada no trabalho sempre cuidada e limpa.
2. Zelar pelos bens e equipamentos que lhes foram confiados relacionados com o seu trabalho.
3. Desenvolver a sua actividade com responsabilidade, zelo e ética profissional, contribuindo assim para a realização de um trabalho em equipa, a melhoria da prestação de serviços e o bom nome da instituição.
4. Assegurar as condições de bem - estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade e comunicar sempre situações que possam por em causa o seu bem - estar.
5. Desenvolver relações positivas e cooperantes com os utentes e familiares, valorizando o diálogo e evitando conflitos.
6. Em caso de doença, acidente, dúvidas e/ou problemas que surjam no trabalho deve de imediato informar o responsável.
7. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociar por conta própria ou alheia, nem divulgar informações que violem a privacidade dos utentes ou que afetem os interesses da Instituição.

**NORMA XXXV**  
**Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Os abusos de poder e os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis.

Assim que ocorrer uma situação de negligência, abuso de poder e/ou maus-tratos deverá a mesma, obrigatoriamente, ser comunicada superiormente. De acordo, com o procedimento interno de “*Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos*”. Posteriormente, será levantado um processo de averiguações onde informaremos o utente, familiar ou pessoa responsável pelo utente e a equipa das diligências a efectuar.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**



**NORMA XXXVI**

**Livro de Registo de Ocorrências**

O SAD dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**NORMA XXXVII**

**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor a ARPI – Pinhal possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

**NORMA XXXVIII**

**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico do SAD, com a mesma antecedência.

**NORMA XXXIX**

**Integração de Lacunas**

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

**REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da ARPI – PINHAL NOVO**

---

**NORMA XLI**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção a 26 de fevereiro de 2020 e entrará em vigor a 08 de abril de 2020.

O Presidente da Direção da ARPI – Pinhal Novo



(Joaquim Ricardo)