

F. Rosário
A. P.
Lucas



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

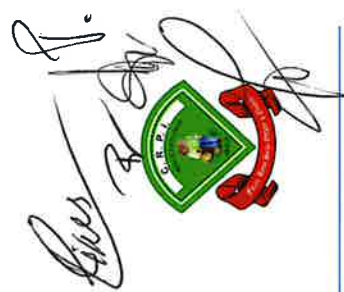
Versão 7 – Julho 2023

Comissão de Reformados Pensionistas e Idosos
da Póvoa de Santo Adrião

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA
NIPC: 501995960
TF: 219386719
E-mail: info@CRPIpsa.pt
<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE	01
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	02
CAPÍTULO II - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE UTENTES	06
CAPÍTULO III - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	16
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL	19
CAPÍTULO V - MENSALIDADES	30
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	40
CAPÍTULO VII- DISPOSIÇÕES /FINAIS	48
ANEXO I- Direção Técnica, Contactos; Tabelas de Participação; Horários; Formas de Pagamento; Declaração de Entrega do RI; Legislação Aplicável	52
ANEXO II- Código de Boa Conduta /Prevenção e combate ao Assédio no Trabalho	60
ANEXO III- Tabela de Serviços Adicionais	86





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

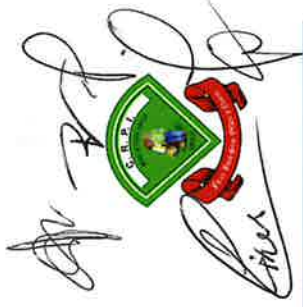
Natureza da Instituição

1. A Comissão de reformados, pensionistas e idosos da Póvoa de Santo Adrião, Adiante designada por CRPI PSA é uma Instituição Particular de Solidariedade Social - IPSS, com o registo no Livro nº 4 das Associações de Solidariedade Social, Efetuado em 5/12/1989, Convertido em definitivo em 5/08/1992, tendo-se procedido ao registo definitivo da alteração dos estatutos lavrado pelo averbamento nº3 á inscrição nº19/91, a fls 170 Verso e 171 do Livro nº4 atrás referido e considera-se efetuado em 29/04/2019 nos termos do nº4 do artigo 9º do Regulamento atrás citado, com o número de pessoa coletiva de utilidade pública NPC: 501 995 960.

2. A CRPI_PSA tem como LEMA “FAZER BEM SEM OLHAR A QUEM” *CONCEITO DE PESSOA TOTAL*, levando a efeito:

- a **MISSÃO** de realizar a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no meio

2



Anexo III

Tabela de Serviços Adicionais

natural de vida, a indivíduos e suas famílias que, por motivo de doença, idade, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades e/ ou AVD's- Atividades da Vida Diária;

- Pretende com a sua **VISÃO** melhorar as respostas sociais existentes e criar novas respostas adequadas às necessidades e expectativas da pessoa idosa e suas famílias. A CRPI-PSA pretende ser um instrumento de efetivação dos direitos de cidadania, surgindo como modelo de referência, enquanto Instituição com intervenção centrada nas pessoas, na melhoria da qualidade de vida e dos serviços prestados, valorizando a pessoa idosa, através da consolidação de afetos e de suas capacidades;
- Assente em **VALORES** assumidos pelos atores/agentes, dirigentes, funcionários, voluntários, colaboradores da CRPI-PSA que são os seguintes: Solidariedade, Humanismo, Ética, Responsabilidade, Voluntariado, Profissionalismo, Pragmatismo, Privacidade, Dignidade, Respeito, Integridade, Afetividade e Qualidade.
- As **COMPETÊNCIAS CHAVE TRANSVERSAIS** para todos na Organização:



REGULAMENTO INTERNO Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Inteligência Emocional; Acrescento valor no trabalho.

Artigo 2º
Localização, Âmbito de aplicação e Legislação aplicável

1. O presente regulamento interno estabelece as normas de funcionamento da resposta social de apoio domiciliário da Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião.
2. A CRPI PSA tem a sua sede na rua Alzira Beatriz Pacheco, S/N, 2620-128, União das freguesias da Póvoa de Santo Adrião e Olival de Basto, Concelho de Odivelas, distrito de Lisboa.
3. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social, para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário.
4. E rege-se pela Lei de Bases da Segurança Social, pelos Estatutos da Instituição, Circulares de Orientação Técnica da DGSS, Guião Técnico de SAD, Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS, pelo RGPD e demais legislação em vigor para estes equipamentos sociais. Ver Anexo I

4

REGULAMENTO INTERNO Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

reguladas pelas associações públicas profissionais, em especial as do sector da saúde.

2. O maior benefício ao aplicar a Ética também no ambiente profissional é a garantia de que haverá harmonia e respeito no trabalho.

Póvoa de Santo Adrião, 14 de julho de 2023

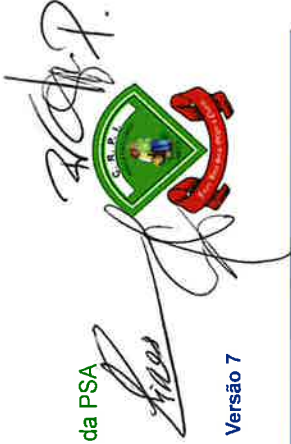
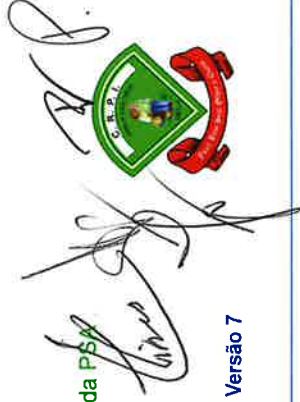
Assinaturas:

Tereisa Pereira
Comissão de Reformados Pensionistas e Idosos (social)
Particular de Utilidade Pública
NIPC: 501 995 960
Rua Alzira Beatriz Pacheco
Telf: 219386719
Póvoa de Santo Adrião

Alida Maria Apóstolos Figueira
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de
Solidariedade Social

D. Aguiar

85



3. O presente Código de Conduta será ainda disponibilizado no sítio de internet da CRPI_PSA. em <https://www.cripisa.pt>

Artigo 9.º

Importância da Ética no ambiente de Trabalho

1. Deverão ser colocadas questões sempre que sentir dúvidas sobre decisões a tomar ou condutas a assumir: Qualquer dúvida sobre a aplicação ou interpretação do Código de Ética e Conduta deve ser dirigida, por escrito, à Direção que decidirá em quem delegar a resposta.

- O que vou fazer é legal?
- O que vou fazer respeita a missão, os valores, os princípios éticos e as normas da CRPI_PSA?
- Ficarei constrangido ou confortável se a minha decisão ou conduta for conhecida? Se a resposta a alguma das questões for “Não” ou “Talvez”, procure esclarecer as suas dúvidas, transmitidas ao superior hierárquico, mesmo no caso de prestadores de serviços, à Direção.
- O disposto no presente Código não substitui as normas deontológicas aprovadas, emitidas e

Artigo 3º

Objetivos da Resposta Social

1. São objetivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário a promoção da qualidade de vida das pessoas idosas dependentes ou em situação de incapacidade temporária ou permanente, favorecendo a sua continuidade no meio sociofamiliar, retardando ou evitando a institucionalização.
2. São objetivos específicos do SAD a prestação de um conjunto de serviços personalizados e individualizados no domicílio para a satisfação das necessidades básicas, físicas, psicossociais e a realização de atividades instrumentais da vida diária em estreita articulação com os cuidadores informais, família, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, Bem-Estar, potenciando a sua autonomia nas áreas em que tal seja possível.
3. Acresce, ainda, aos objetivos específicos:

- a) a articulação e encaminhamento para cuidados de saúde, em estreita colaboração com o ACES e outras entidades afins;
- b) a criação de ações assentes numa cidadania solidária, aconselhando e encaminhando os familiares, vizinhança, técnicos no apoio a prestar aos utentes e suas famílias, corresponsabilizando os seus familiares/cuidadores na prestação do serviço, no

sentido da complementaridade do apoio por parte da CRPI_PSA e nunca na substituição do acompanhamento das famílias/cuidadores.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 4º

Condições de Admissibilidade

1. SÃO CRITÉRIOS DE ADMISSÃO:

- 1.1. Ser associado da CRPI_PSA.
- 1.2. Residir na União das freguesias de Póvoa de Santo Adrião e Olival Basto ou freguesias vizinhas.
- 1.3. Necessitar de apoio para a satisfação das necessidades básicas e/ou para as atividades instrumentais da vida diária.
- 1.4. Encontrar-se numa situação de carência socioeconómica, Isolamento social/familiar.
- 1.5. Ter cónjuge ou familiar direto apoiado por esta ou outra resposta social da CRPI_PSA, ter efetuado Inscrição/Candidatura.
- 1.6 Ter condições habitacionais para a execução do apoio.

- CRPI_PSA não tolerará quaisquer retaliações. Quem comunique suspeitas ou factos suspeitos deve ser protegido de qualquer represália.
- A decisão sobre a análise das comunicações de violações aos princípios e normas descritos neste Código deve ser transmitida aos envolvidos, salvaguardando a proteção de dados pessoais e o segredo de justiça.
 - A análise de queixas/denúncias relativas a assédio moral ou sexual, será realizada de acordo com o estabelecido na IT.GSG.11- Denúncias.
 - As sanções disciplinares aplicáveis aos trabalhadores pelas infrações que cometam são registadas no processo individual do trabalhador e podem ir desde a repreensão escrita, forma mais leve, ao despedimento disciplinar ou demissão.
 - Aos titulares de cargos dirigentes e equiparados é aplicável a sanção disciplinar de cessação da comissão de serviço, a título principal ou acessório.
 - A eficácia, interiorização e respeito pelos princípios e normas instituídos no Código, devem ser monitorizadas através da análise estatística de eventuais denúncias e do resultado do seu tratamento, bem como da aplicação de questionários de diagnóstico aos envolvidos.



DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 8.º

Vigência, aplicação e divulgação

1. O presente Código de Conduta entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Direção da CRPI_PSA e respetiva divulgação a todos os demais destinatários.
2. Aplicação:
 - Suspeitas fundadas de violações ao Código de Ética e Conduta, devem ser comunicadas, por escrito, primeiramente ao superior hierárquico. A comunicação para o exterior deverá ser sempre secundária ou, em função do caso e da natureza, a outras entidades competentes, designadamente ao Ministério Público, ao Tribunal de Contas, à Inspeção-Geral de Finanças, ao Organismo Europeu de Luta Antifraude, à Procuradoria Europeia, ou à Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego.
 - Comunicações ou denúncias suspeitas de violações ao Código são confidenciais e a

82

1.7. Estarem os utentes, familiares e cuidadores de acordo com os princípios, os valores e as normas da Instituição .

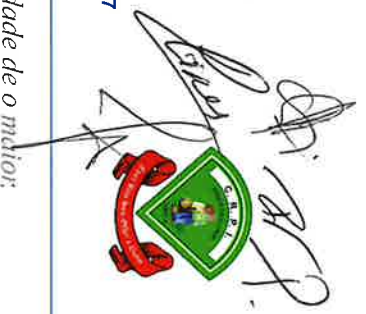
2. Em casos em que a pessoa por um conjunto variado de razões, não consegue, de um modo consciente e livre, sem apoio ou intervenção de outra pessoa, exercer os seus direitos, cumprir os seus deveres ou cuidar dos seus bens deverá requerer o regime do Maior Acompanhado.

2.1. Os regimes da interdição e inabilitação deram lugar a um regime único e flexível, o de Maior acompanhado, de forma adaptar-se às características de cada caso concreto.

2.2. Este regime tem em conta que a pessoa pode, por exemplo, ter um problema de saúde ou de deficiência que a impede de tratar de assuntos mais complicados, mas é perfeitamente capaz de cuidar do seu dia-a-dia, ou de continuar a votar ou a educar os seus filhos. Ou seja, mesmo que padeça de uma doença muito incapacitante, a sua vontade não tem de ser integralmente substituída pela de outra pessoa.

2.3. O *Acompanhamento* destina-se a todos aqueles que por razões de saúde, deficiência ou fruto do seu comportamento (por exemplo, alcoolismo, toxicodependência, dependência de jogo, videojogos, etc.), não podem ou não conseguem, sem apoio, tratar dos assuntos relacionados com a sua vida.

7



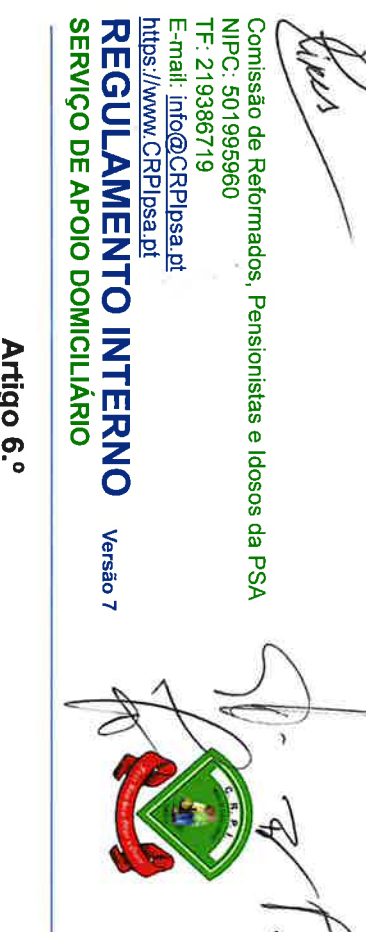
2.4. *O art. 156.º do CC prevê a possibilidade de o maior, com vista a futura incapacidade (no caso de doenças invalidantes progressivas, de que é exemplo a doença de Alzheimer), celebrar um mandato para a gestão dos seus interesses.*

2.5. As medidas de acompanhamento apenas podem ser decretadas pelo tribunal e destinam-se a proteger a pessoa, de modo a impedir ou evitar que outros tomem decisões que lhe sejam prejudiciais ou fiquem à mercê da vontade arbitrária ou abusiva de terceiros.

2.6. O primeiro passo a dar deve ser **dirigir-se ao Ministério Público, sediado no tribunal cível mais próximo da sua residência, ou recorrer aos serviços de advocacia**. Se não tiver meios financeiros para pagar os serviços de um advogado pode, junto dos serviços da segurança social, pedir que lhe seja concedida proteção jurídica.

Artigo 5.º **Critérios de Priorização**

1. A **admissão** será realizada de acordo com os **critérios de priorização** elencados na tabela seguinte:



Artigo 6.º **Responsabilidade da Instituição CRPI_PSA**

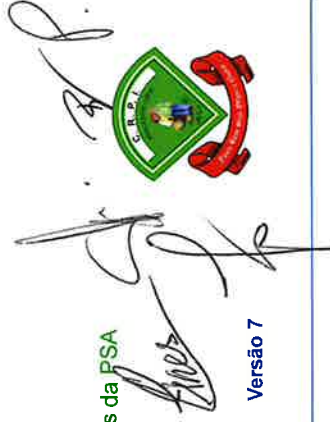
1. CRPI_PSA é responsável pela reparação dos danos emergentes de doenças profissionais resultantes da prática de assédio, cujos termos serão fixados pelo Governo em regulamentação própria.

2. A prática de assédio pelo empregador ou por algum representante do mesmo, denunciada à Autoridade para as Condições no Trabalho, figurará entre os exemplos de justa causa de resolução do contrato de trabalho por parte do trabalhador.

3. Quando esteja em causa a prática de assédio, fica vedada a dispensa da sanção acessória de publicidade da decisão condenatória.

Artigo 7.º **Formalização de denúncias**

Nos termos de regulamentação própria, serão disponibilizados e divulgados pela Autoridade para as Condições do Trabalho os endereços eletrónicos próprios para receção de denúncias de assédio em contexto laboral.



Artigo 5.º

Regime de proteção ao denunciante e testemunhas

1. Será garantido um regime específico de proteção para o/a denunciante e as testemunhas em procedimentos relacionados com situações de assédio.
2. Salvo quando atuem com dolo, é garantida proteção especial aos denunciantes e testemunhas em processos judiciais ou contraordenacionais desencadeados por assédio, não podendo os mesmos ser sancionados disciplinarmente até trânsito em julgado da respetiva decisão.
3. Nos termos do Código do Trabalho, presume-se abusivo o despedimento ou outra sanção aplicada para punir uma infração, se esta tiver lugar até um ano após a denúncia ou após outra forma de reivindicação ou exercício de direitos relativos a igualdade, não discriminação e assédio.
4. Os destinatários do presente Código de Conduta que denunciem infrações ao mesmo de que tenham tido conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas não podem, sob qualquer forma, ser prejudicados, sendo-lhes assegurado o anonimato até à dedução de acusação.

INDICADORES	PONDERAÇÃO	PONTUAÇÃO
1- RESIDENTE NA UNIÃO DE FREGUESIAS DA PÓVOA DE SANTO ADRIÃO E OLIVAL BASTO	Sim	1
	Não	0
1- GRAU DE DEPENDÊNCIA OU SITUAÇÃO DE RISCO DE ACERVAR O PROCESSO DE ENVELHECIMENTO ESCALA BARTHEL ADAPTADA	Dependência Total	5
	Dependência Grave	4
	Dependência Moderada	3
	Dependência Leve	2
	Independente	1
2- AUSÊNCIA E/OU INDISPONIBILIDADE DA FAMÍLIA/CUIDADORES PARA ASSEGURAR A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS BÁSICOS	Sem Suporte Familiar	2
	Fraco Suporte Familiar (1x 15 em 15 dias)	1
	Com Suporte Familiar	0
3- HOSPITALIZAÇÃO DA PESSOA RESPONSÁVEL PELOS CUIDADOS AO UTENTE OU OUTRA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	Previsão de ausência superior a 60 dias	5
	Previsão de ausência por 30 dias	5
	Previsão de ausência por 15 dias	0
5- SITUAÇÃO ECONÓMICA	Inferior a valor do IAS em vigor	1
	Superior a valor do IAS em vigor	0
6- SITUAÇÃO ENCAMINHADA PELOS SERVIÇOS DA SEGURANÇA SOCIAL OU OUTRAS ENTIDADES	Sim	1
	Não	0
7- O UTENTE TEM FAMÍLIA DIRETA A FREQUENTAR O CENTRO DE DIA OU O APOIO DOMICILIÁRIO	Sim	1
	Não	0

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA
NIPC: 501995960
TF: 219386719
E-mail: info@CRPIpsa.pt
<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



8- DATA DE FICHA INSCRIÇÃO/CANDIDATURA	Em caso de empate:	
	1	1
	Total:	

2. A admissão ocorre durante todo o ano, desde que existam vagas e é decidida pela Direção mediante o parecer da Diretora Técnica.
3. A admissão é concretizada com a assinatura do CPS - Contrato de Prestação de Serviços.
4. A admissão de utentes apesar dos critérios apresentados no nº1, do artigo 5º não podem colocar em risco a sustentabilidade da resposta social.
5. As vagas que não se enquadrem no acordo de cooperação, em termos de participação familiar, serão aplicados os valores que constam no Quadro Sem Participação, do anexo I.
6. O número de utentes a abranger depende dos recursos humanos (Quadro de Pessoal afixado em lugar visível) recursos financeiros e materiais afetos ao serviço, respeitando a lei em vigor para estes equipamentos.

10

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião
Rua Alzira Beatriz Pacheco S/N * 2620-128 Póvoa de Santo Adrião
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de
Solidariedade Social

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA
NIPC: 501995960
TF: 219386719
E-mail: info@CRPIpsa.pt
<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



1. Sempre que a CRPI_PSA tome conhecimento da violação das disposições constantes do presente Código de Conduta, e no caso de o/a infrator/a ser trabalhador sujeito ao poder disciplinar CRPI_PSA será instaurado processo disciplinar, a iniciar-se nos 60 dias subsequentes àquele em que o empregador com competência disciplinar tomem conhecimento da infração, nos termos do nº 2 do artigo 329.º do Código do Trabalho.
2. A instauração de procedimento disciplinar não prejudica a responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que haja lugar relativamente a quaisquer destinatários do presente Código de Conduta que cometam infrações que àquelas correspondam.
3. Os destinatários do presente Código de Conduta têm o dever de denunciar quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação contraordenacional ou criminal pelas entidades competentes.

79

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião
Rua Alzira Beatriz Pacheco S/N * 2620-128 Póvoa de Santo Adrião
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de
Solidariedade Social

- Enviar reiteradamente desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens indesejados e de teor sexual;
- Realizar telefonemas, enviar cartas, sms ou e-mails indesejados, de carácter sexual;
- Promover o contacto físico intencional e não solicitado excessivo ou provocar abordagens físicas desnecessárias;
- Enviar convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado;
- Apresentar convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e direta ou meramente insinuada.

PROCEDIMENTO

Artigo 4.º Infrações

78

Artigo 6º Candidatura

1. A inscrição nos serviços poderá ser realizada em qualquer altura do ano.
2. Na entrega da ficha de inscrição/candidatura preenchida pelos responsáveis serão confirmados os seguintes dados relativos à candidatura:
 - **Cartão de cidadão;**
 - **Morada e contacto telefónico da pessoa de referência (familiares e cuidadores);**
 - **Rendimentos do agregado familiar (reforma, pensão, recibos de vencimento, subsídios ou outro tipo de rendimentos do ano corrente, nota de liquidação do IRS)**
 - **Despesas (Renda casa, passe social, declaração da farmácia para medicação crónica).**
3. A não apresentação de algum destes elementos pode implicar a suspensão da inscrição ou no caso da atualização anual dentro do prazo solicitado a suspensão dos serviços prestados até à sua apresentação.
4. Está definido um dia de atendimento à comunidade/familiares de modo a manter um espaço de diálogo entre os interessados no processo de Bem-Estar da pessoa idosa. Está afixado em Lugar visível, podendo ser alterado sempre que se justifique, está sujeito a marcação prévia.

11



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

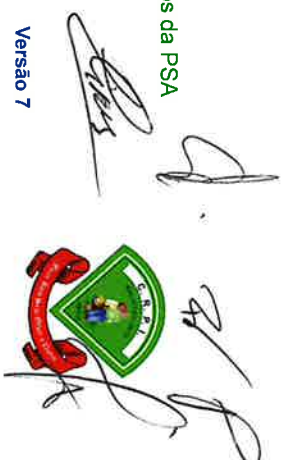
Versão 7

Artigo 7º Admissão

1. A admissão de utentes é feita mediante o preenchimento da ficha de Inscrição/candidatura;
2. No atendimento é realizada uma entrevista ao utente e/ou seus cuidadores familiares para fornecimento de elementos para avaliação da situação sócio familiar, deverão complementar os elementos fornecidos aquando da candidatura, anexando o seguinte:

- a) 1 fotografia tipo passe atualizada;
- b) Declaração de rendimentos do agregado familiar através da declaração de IRS e a respetiva nota de liquidação;
- c) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (Reforma, Pensão, Recibos do vencimento, Subsídio ou outro tipo de rendimentos) do ano corrente;
- d) Identificação do médico que lhe assiste: descrição dos medicamentos de uso continuado para doença crónica que toma;
- e) Comprovativo da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- f) Declaração da Farmácia (Discriminada) com o custo médio mensal em despesas de saúde e/ou

12

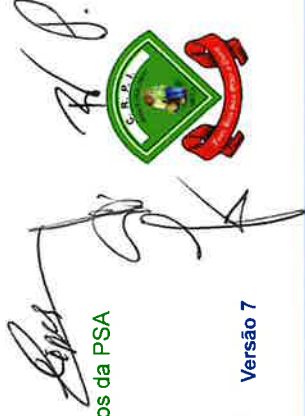


REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

- Insinuar sistematicamente que o trabalhador ou trabalhadora ou colega de trabalho tem problemas mentais ou familiares;
 - Fazer brincadeiras frequentes com conteúdo ofensivo referentes ao sexo, raça, opção sexual ou religiosa, deficiências físicas, problemas de saúde etc., de outros colegas ou subordinados;
 - Transferir o/a trabalhador/a de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
 - Falar constantemente aos gritos ou de forma intimidatória;
 - Marcar o número de vezes e contar o tempo que o/a trabalhador/a demora na casa de banho;
 - Criar sistematicamente situações objetivas de stress que provoquem no destinatário da conduta o seu descontrolo, designadamente alterações ou transferências sistémicas de local de trabalho.
2. Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurar uma prática de assédio sexual:
 - Repetir sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual;

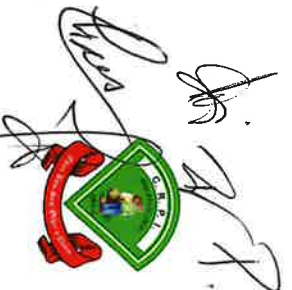
77



- Não atribuir quaisquer funções profissionais, violando o direito à ocupação efetiva do posto de trabalho;
- Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projetos e trabalhos de colegas ou de subordinados, sem identificação do autor das mesmas;
- Desprezar, ignorar ou humilhar colegas ou trabalhadores/as, forçando o seu isolamento perante outros colegas e superiores hierárquicos;
- Sonegar sistematicamente informações necessárias ao desempenho das funções de outros colegas ou de subordinados ou relativas ao funcionamento da CRPI_PSA sendo, no entanto o conteúdo dessas informações facultado aos demais;
- Divulgar sistematicamente rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas;
- Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas e imprecisas;
- Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem que essa urgência seja necessária;
- Fazer sistematicamente críticas em público a colegas de trabalho, a subordinados ou a outros superiores hierárquicos;

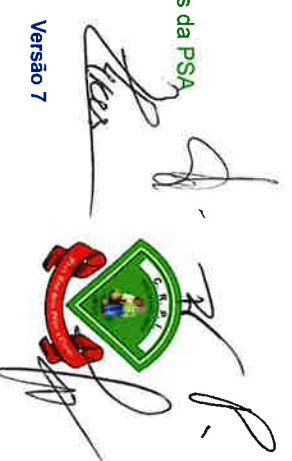


- medicamentosas no caso de doenças crónicas e respetiva informação prestada pelo médico;
- g) Comprovativo de despesas de transportes públicos (3 recibos seguidos a comprovar a aquisição de passe mais o cartão do Passe respetivo);
 - h) Com participação dos descendentes e outros familiares em ERPI;
 - i) Declaração assinada pelo utente e/ou no caso de requerido o regime de Maior Acompanhado, pelo Acompanhante em como autoriza a informatização dos dados pessoais e a elaboração do seu processo individual, cumprindo com o RGPD;
 - j) Todos os utentes deverão ter alguém responsável por eles, bem como pelos encargos emergentes que por escrito assumam a total responsabilidade, independentemente de não terem requerido o regime de Maior Acompanhado.
3. É realizada uma visita domiciliária para avaliação do grau de dependência do utente da pertinência dos serviços solicitados, bem como das suas condições habitacionais e para definição do plano de intervenção com os utentes, familiares e cuidadores. Assim como garantir o cumprimento de normas de higiene e segurança no trabalho da equipa do Serviço de Apoio Domiciliário.



4. A CRPI_PSA incentiva a participação da família e cuidadores nas várias fases de acompanhamento do utente, nomeadamente na entrevista de admissão, na elaboração do Plano Individual Integrado, na avaliação periódica da situação do utente de forma a motivar a participação das famílias na melhoria da qualidade de vida dos seus entes queridos.
5. Com o objetivo de realizar o estudo socioeconómico, o diagnóstico da situação, a definição, planeamento, monitorização e registo dos serviços prestados será aberto um processo individual para o utente, após a confirmação de admissão da candidatura, que será seguido da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
6. O Acolhimento de um novo utente será monitorizado através da aplicação do Plano de Acolhimento Inicial. O acolhimento visa:
 - Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - Prestar esclarecimentos sobre os serviços disponibilizados;
 - Realizar um inventário de objetos pessoais que possam ser usados na execução da prestação de serviços;
 - Definir as regras de entrada e saída do domicílio do utente;

14



destinatários ou a terceiros, com base em quaisquer categorias suspeitas, designadamente a raça ou etnia, o sexo, a orientação sexual, a idade, incapacidade ou deficiência física ou psíquica, opinião política, ideologia, religião ou crença.

Artigo 3.º

Comportamentos ilícitos

1. Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurar em a prática de assédio moral:
 - Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho de colegas ou subordinados;
 - Promover o isolamento social;
 - Ridicularizar, de forma direta ou indireta, uma característica pessoal;
 - Fazer ameaças de despedimento recorrentes;
 - Estabelecer sistematicamente objetivos impossíveis de atingir ou prazos impossíveis de cumprir;
 - Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à respetiva categoria profissional;

75

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1.º

Destinatários e âmbito de aplicação

Este Código de Ética e de Conduta destina-se a todos os membros dos Órgãos Sociais, trabalhadores ou colaboradores (independentemente do vínculo contratual), utentes e quaisquer pessoas que participem ativamente nas atividades da CRPI_PSA. Em particular, todos os trabalhadores da CRPI_PSA devem sentir-se protegidos contra qualquer tipo de assédio praticado sob qualquer forma, incluindo por meios eletrónicos ou outro tipo de comunicação, que possa afetá-los no seu local de trabalho ou em qualquer local em que exerçam funções.

Artigo 2.º

Princípios gerais

1. No exercício das suas atividades, funções e competências, os destinatários devem sempre atuar tendo em vista a prossecução dos interesses da CRPI_PSA, no respeito pelos princípios da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho.
2. Os destinatários não podem adotar comportamentos discriminatórios em relação a outros

74

- Ver a participação das pessoas próximas do utente nas atividades desenvolvidas.

7. Em caso de **admissão urgente** por autorização da Direção, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e os documentos necessários, podendo estes ser entregues após a admissão, mas o mais breve possível.

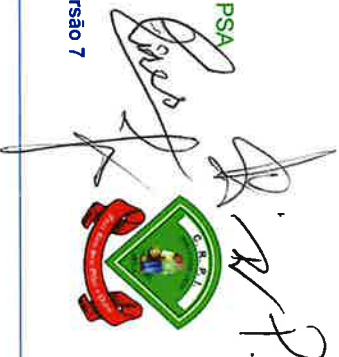
8. Podem ainda ser realizadas admissões temporárias e transitórias para apoio às famílias em situação de doença, acidente, ausência temporária do cuidador, férias.

Artigo 8º

Lista de Espera

1. A CRPI_PSA procede à elaboração de uma lista de todas as candidaturas que não possam ser satisfeitas, por inexistência de vagas, esta listagem que pode ser consultada presencialmente, pelos interessados ou seus representantes legais.
2. A ordenação na lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos no artigo 5º, não conferindo qualquer prioridade na admissão.
3. O utente será retirado da lista de espera quando, após o segundo contato telefónico efetivado, por parte da Instituição, o utente ou o seu responsável legal recuse a integração imediata no SAD.

15



4. A listagem é atualizada por cada Admissão concretizada, Candidatura nova aceite, desistência dos inscritos. Terá de ser realizado um novo atendimento e preenchida uma nova ficha de inscrição/candidatura para reintegrar na Lista de Espera novamente.

CAPÍTULO III - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Artigo 9º **Processo Individual do Utente**

1. Após a admissão é instruído o processo individual do utente com a cópia da documentação referida nos artigos 6 e 7 a que acresce os documentos seguintes:
- a) Contrato de prestação de serviços;
 - b) Declaração de cessação da relação contratual com a indicação da data e motivo da cessação;
 - c) Cópia do Regime de Maior Acompanhado, quando requerido;
 - d) Relatório do Acolhimento Inicial;
 - e) Declarações/autorizações/relatórios de diversas especialidades;
 - f) Plano Individual Integrado do utente (inclui Fichas de pré-diagnóstico/diagnóstico, Instrumentos de avaliação diagnóstica, plano

16



Capítulo II - Prevenção e combate à prática de Assédio no Trabalho

A CRPL_PSA compromete-se a defender os valores da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho. Considera-se assédio todo o comportamento indesejado, sob forma verbal, não-verbal ou física, praticado quando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, de afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

O presente Código de Conduta tem, ainda, como intuito prevenir e combater a prática de assédio no trabalho e pretende, nos termos da Lei n.º 73/2017, de 16 de Agosto e atualizações posteriores, servir de referência aos seus destinatários no sentido de garantir a salvaguarda da integridade moral dos trabalhadores e outros colaboradores, assegurando, designadamente, o direito a condições de trabalho que respeitem a dignidade individual de cada um/a.

73



exclusiva responsabilidade da Direção ou em quem ela entender delegar;

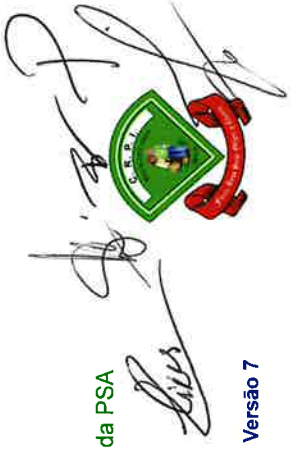
16. Relação com a comunidade local e o meio ambiente: Atuar com respeito pelas expectativas da comunidade, participando, sempre que possível, em iniciativas que visam melhorar o bem-estar da comunidade e do meio ambiente;

17. Utilização de recursos materiais, de forma adequada, racional e eficientemente, todo o material e equipamento da CRPI_PSA no cumprimento da sua missão e objetivos, rejeitando a utilização abusiva, para proveito pessoal ou de terceiros estranhos ao Serviço;

18. Reportar alguma irregularidade observada nos materiais ou equipamentos ao superior hierárquico ou à Direção;

19. Empenho e valorização ao agir de forma responsável, competente, dedicada e crítica, empenhando-se na sua valorização profissional.

72



individual de cuidados). Será revisto de acordo com as necessidades observadas;

- g) Folha de cálculo da participação familiar;
- h) Processo de Saúde consultado de forma autónoma que inclui (relatório clínico atualizado, com descrito da situação clínica relativa ao grau de dependência, lista atualizada de medicação crónica, declaração farmácia com a despesa média mensal na aquisição de medicação de uso continuado para doença crónica, relatórios de outras especialidades clínicas;
- i) Indicação de dieta específica, quando prescrita.
- j) Registo de períodos de ausência no domicílio e registo de situações anómalas - Folha de Ocorrências;
- k) Identificação da pessoa responsável pela chave de casa do utente e regras de utilização.
- l) Registo de reclamações.

2. Cada processo individual do utente deve estar permanentemente atualizado, sendo a responsável pela sua manutenção a assistente social.

3. O processo individual do utente é confidencial, está arquivado em local próprio com chave. A coordenação técnica terá acesso ao mesmo, no cumprimento das suas funções, garantindo sempre a confidencialidade.

17



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

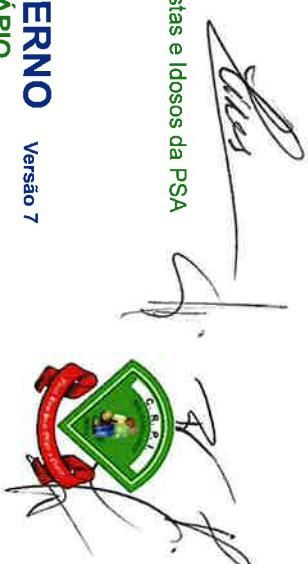
Versão 7

Artigo 10º Contrato de Prestação de Serviços

1. Será celebrado um contrato de prestação de serviços entre a instituição e o utente ou o representante legal (regime do Maior Acompanhado). Dois exemplares são assinados por ambas as partes, sendo um entregue ao utente e o outro ficará na instituição para constar no processo individual do utente.
2. Será celebrado um novo contrato de prestação de serviços, aquando da atualização anual e sempre que existam alterações dos serviços contratados.
3. Este contrato poderá ser suspenso temporária ou definitivamente sempre que se verifique a diminuição ou degradação das condições físicas e de higiene sanitárias da habitação ou o agravamento da dependência do utente.

Artigo 11º Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. Considera cessação imediata do Contrato de Prestação de Serviços da resposta social às situações seguintes:
 - Por acordo ambas as partes ou na desistência do serviço por qualquer das partes;
 - Óbito do Utente;



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

11. Honrar os compromissos contratuais, exigindo-se o integral cumprimento dos contratos utentes, fornecedores e outros mandatários;
12. Relação com o público-alvo: atuar, com a cortesia e disponibilidade devidas, no atendimento;
13. Independência: atuação livre de interesses e pressões particulares de qualquer natureza abstendo-se de solicitar ou de aceitar para si ou para terceiros, vantagem patrimonial ou não patrimonial (qualquer presente, recompensas, remuneração, dádivas ou outro benefício) como contrapartida de qualquer atuação, exceto objetos de valor reduzido que não excedam a mera cortesia em épocas festivas. Os corpos sociais e trabalhadores devem atuar com total independência nas relações internas ou externas;
14. Assegurar o atendimento prioritário a pessoas idosas, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas com crianças de colo e outros casos específicos, devidamente enquadrados na legislação;
15. Relação com a comunicação social: As relações entre a CRPI_PSA a comunicação social são da

6. Relacionamento de Parceria com as entidades que tutelam, agir e relacionar-se com as partes interessadas de acordo com as regras da boa-fé e em colaboração, para satisfazer de forma eficiente e eficaz as necessidades internas e/ou externas e tendo em vista a criação de valor, prestando, com a cortesia e diligência devidas a colaboração, sempre que a solicitem;

7. Contribuir com uma atitude proactiva para um tratamento célere e eficaz das solicitações;

8. Respeitar as disposições legais relativas à proteção dos dados pessoais, incluindo a sua circulação;

9. Ter presente que as relações institucionais entre a CRPI_PSA e as restantes Entidades externas são da responsabilidade da Direção, bem como a relação com fornecedores e prestadores de serviços;

10. Não aceitar qualquer presente ou outro benefício;

70

- Mudança de residência ou institucionalização;
- Inadequação dos serviços às necessidades do utente ou por inadaptação do utente aos serviços prestados.

2. Considera-se motivo de justa causa para a cessação do contrato de prestação de serviços:

2.1. Falta de pagamento, injustificado por um período de 60 dias.

2.2. A ausência de 1 mês seguido sem qualquer justificação.

2.3. Difamação do nome da instituição, dos elementos que compõem os corpos sociais da CRPI_PSA, funcionários, ou qualquer outro colaborador quer seja Voluntário ou não.

3. A rescisão terá de ser comunicada por escrito via carta ou email com a antecedência mínima de 30 dias em relação ao último dia do mês que o utente irá frequentar.

CAPÍTULO IV- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

Artigo 12º

Horário de Funcionamento

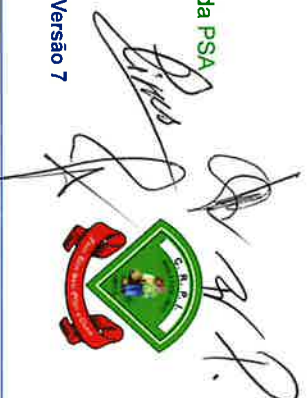
1. O SAD funciona no horário previsto no Anexo I.

19

REGULAMENTO INTERNO

SERVICO DE APOIO DOMICILIARIO

Versão 7



2. O SAD encerra aos sábados, domingos, feriados nacionais e no municipal de 19 de novembro. Os dias de encerramento são comunicados por escrito no início de cada ano civil.
3. Sempre que coincida com a segunda ou sexta feira é acautelado o serviço de I refeição principal a quem tenha contratualizado o serviço e não tenha retaguarda familiar.
4. Em caso de Encerramento por motivo de força maior, nomeadamente, desinfeção, por calamidade e ou pandemia a CRPI_PSA tudo fará para assegurar os serviços mínimos aos utentes durante esse período.
5. Em caso de impossibilidade total de cumprimento dos serviços mínimos, devido a facto não imputável à instituição (exemplo: por motivos de segurança e saúde pública) não poderá ser imputada responsabilidade à CRPI.

Artigo 13º

Serviços Prestados

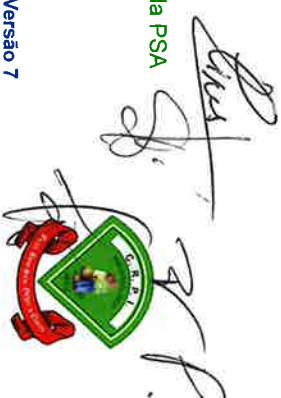
1. O SAD assegura a prestação dos serviços seguintes:
 - 1.1. **Alimentação:** Almoço, Lanche e Jantar (confeção embalamento e entrega de refeições).
 - 1.2. **Higiene Pessoal:** Cuidados de higiene Pessoal e de conforto.

20

REGULAMENTO INTERNO

SERVICO DE APOIO DOMICILIARIO

Versão 7



- estagiários entendendo-se como uma conduta profissional adequada, o seguinte:
1. Atuar com lealdade, transparência, respeito mútuo, cordialidade, confiança e honestidade rejeitando todos os comportamentos que possam afetar negativamente as relações de trabalho e o bom funcionamento, desempenho e a imagem da CRPI_PSA;
 2. Apresentar queixa sobre comportamentos que possam consubstanciar assédio moral ou sexual, junto da entidade competente, depois de apurados internamente os factos. ver mais á frente o capítulo II dedicado à **Prevenção e combate à prática de assédio no trabalho;**
 3. Promover a disponibilidade, cooperação, partilha de informação e de conhecimento entre as partes interessadas da CRPI_PSA de forma clara, simples, cortês e rápida;
 4. Apoiar e incentivar a autonomia técnica e a proatividade, tendo por fim a melhoria contínua;
 5. Respeitar e cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho;

69

políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

✓ **Confidencialidade:**

Tratar adequadamente quaisquer informações relativas ao Serviço ou ao exercício das suas funções, de forma a não ceder, revelar, utilizar ou referir, diretamente ou por interposta pessoa.

✓ **Dignidade da pessoa humana e integridade física e moral:**

Respeitar a inviolabilidade da integridade física e moral da pessoa humana, rejeitando todo o comportamento abusivo, incluindo o assédio sexual ou moral, através de conduta verbal ou física de intimidação, de humilhação ou de coação, regendo-se por critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

5. Normas de conduta na CRPI_PSA

Esperam-se, os padrões de comportamento mínimos exigidos de todos os elementos da CRPI_PSA, corpos sociais, funcionários, colaboradores, voluntários,

1.3. **Higiene habitacional:** Arrumação e pequenas limpezas no domicílio estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados.

1.4. **Tratamento de Roupa de uso pessoal do utente** na lavandaria

1.5. **Atividades de animação e socialização,** nomeadamente, aquisição de bens e de géneros alimentícios. Pagamento de serviços e deslocações a entidades na Comunidade. No caso da Animação, lazer e cultura poderá usufruir das atividades disponíveis em Centro de Dia, cabendo-lhes apenas o pagamento do transporte para Centro de Dia.

1.6. **Preparação e confecção de pequenas refeições no domicílio,** pequeno-almoço e/ou lanche.

1.7. **Cuidados de imagem** (cabeleireiro, manicure, pedicure)

1.8. **Outros Serviços:**

a) **Transporte adaptado:** consultas e exames sem acompanhante;

b) **Dispensa de medicação prescrita.** Qualquer tratamento medicamentoso será ministrado apenas se acompanhado de fotocópia da informação médica, onde deve constar também a duração do tratamento e a dosagem a administrar;

c) **Cabeleireiro, Manicura e Pedicura.**



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

2. O utente beneficiará de uma vaga comparticipada pela segurança social se contratualizar no mínimo dois serviços.
3. A necessidade de prestação de outros serviços complementares será considerada e analisada pela Diretora de Serviços e pela Direção após parecer social e serão contratualizados com o utente, mediante pagamento adicional.
4. Na ocorrência de óbito na presença da ajudante de ação direta, esta informará de imediato a instituição e a Diretora Técnica, sendo esta última que entrará em contato com a respetiva família, ou na sua ausência caberá à Direção delegar noutra elemento.

Artigo 14º

Nutrição e Alimentação

1. Este serviço consiste na confeção, embalagem e entrega de refeições de almoço, lanche e jantar de segunda a sexta-feira. Podendo à sexta-feira ser fornecida refeição para sábio ao almoço.
2. As refeições contemplam sopa, prato principal, sobremesa e pão.
3. A instituição tem implementado no refeitório o sistema de HACCP, sendo a ementa elaborada por nutricionista, afixada semanalmente e facultada sempre que solicitada.

22



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

✓ **Legalidade e proporcionalidade:**
Atuar em conformidade com os princípios constitucionais e em obediência à lei e ao direito, dentro dos limites das funções e competências cometidas e em conformidade com os fins para que as mesmas lhes foram conferidas.

✓ **Colaboração e boa fé:**

Agir e relacionar-se com as partes interessadas de acordo com o princípio da Boa Fé e em colaboração, para satisfazer de forma eficiente e eficaz as necessidades internas e/ou externas e tendo em vista a criação de valor.

✓ **Boa administração e serviço público:**

Atuar com eficiência, economicidade e celeridade, e cumprir com diligência, zelo e qualidade técnica as respetivas funções, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou do grupo.

✓ **Igualdade, justiça e imparcialidade:**

Tratar adequadamente, de forma justa e imparcial, qualquer cidadão de forma a não beneficiar ou prejudicar, em razão de ascendência, identidade de género, raça, etnia, língua, território de origem, religião, convicções

67

materiais e humanos, incentivando o compromisso de todos com a missão, os valores e os princípios que norteiam a política de intervenção da CRPI_PSA.

- Contribuir para uma cultura de valorização e respeito pela pessoa e de tolerância zero em relação a qualquer comportamento inadequado (violência, discriminação...), no contexto laboral.
- Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício das diversas funções para auxiliar na tomada de decisão dos superiores hierárquicos.
- Preservar os mais elevados padrões de proteção de dados e de sigilo profissional no acesso, gestão e processamento de toda a informação, promovendo o reporte de situações suspeitas de conflito de interesses entre outras.

4. Princípios éticos

Os trabalhadores da CRPI_PSA respeitam, no exercício das atividades, funções, tarefas e competências, os princípios seguintes:

4. As ementas estão sujeitas a alterações sem que haja um aviso prévio por parte da instituição.
5. A comunicação da desistência da refeição no próprio dia deve ser realizada até às 9h30, salvo exceções devidamente justificadas.
6. Para usufruir de dieta específica é necessária a declaração do MGF ou de outra especialidade, os casos excecionais serão avaliados se a situação clínica do utente o justifique.
7. Qualquer suplemento alimentar ou alimento de substituição no caso de alergias alimentares ou outras terá de ser fornecido pelo próprio.
8. Cada utente deverá zelar pelo bom uso e manutenção dos termos, caso contrário a CRPI_PSA reserva-se no direito de aplicar uma taxa de utilização no valor do custo do material a repor.

Artigo 15º

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

1. O serviço de Higiene Pessoal e traduz-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, tais como: banho total, cuidados de higiene de intimidade, corte das unhas das mãos e dos pés, afeitar da barba;
2. O utente que contrate este serviço deverá de assegurar os seus produtos de higiene pessoal, nomeadamente: Champô, gel de banho, escova ou pente, pomadas e

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

cremes, fraldas, escova e pasta de dentes, utensílios para desfazer a barba, entre outros.

3. O SAD dispõe de Cuidados de Imagem que incluem cabeleireiro, aparar barba, manicure e pedicure, adereços de vestuário, maquiagem sujeitos a pagamento extra conforme tabela em anexo.

Artigo 16º

Higiene Habitacional

1. A Higiene Habitacional pressupõe a arrumação e limpeza das áreas de uso exclusivo dos utentes, sendo o serviço avaliado de acordo com as suas necessidades, priorizando-se os utentes que não têm apoio familiar.
2. Este serviço não assegura limpezas por menorizadas, tais como paredes, janelas, cortinados, desvio de móveis e limpeza interior dos mesmos, entre outras limpezas de fundo.

Artigo 17º

Tratamento de Roupa

1. O serviço baseia-se na lavagem da roupa de uso pessoal do utente roupa de uso diário, roupa de cama e atalhados.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

relação profissional que estabelecem entre si e com terceiros.

2. Âmbito

O presente Código de Ética e Conduta da CRPI_PSA aplica-se a todos os trabalhadores da CRPI_PSA, independentemente do tipo de vínculo jurídico, da sua posição na estrutura hierárquica ou em que área desenvolvam a sua atividade, aos prestadores de serviços e aos mandatários, permanentes ou ocasionais. Respeita ainda a entidades públicas ou privadas e a membros dos Corpos Sociais.

A vinculação dos prestadores de serviços e mandatários aos valores, princípios e normas de conduta que lhes são aplicáveis é efetuada mediante a assinatura do compromisso, Imp.2023 - Declaração de compromisso, no âmbito do processo de contratação.

3. Objetivos

- Assegurar uma gestão transparente, responsável, criteriosa, prudente e eficiente dos recursos

Por se tratar de um instrumento de enquadramento e apoio à ação, o seu conteúdo será, sempre que necessário, revisto e atualizado e objeto de publicitação no sítio de Internet da CRPI_PSA e divulgado junto de todos os trabalhadores, colaboradores, voluntários e todas as pessoas que prestem serviço na instituição a qualquer título, de forma permanente ou ocasional, através do correio eletrónico institucional e, em particular, junto dos que iniciam funções na CRPI_PSA.

1. Objeto

O Código de Ética e Conduta da CRPI_PSA reúne os valores e princípios gerais de Ética que norteiam a prossecução da sua missão e o exercício das atividades inerentes às funções e competências atribuídas, a que todos os que trabalham na e para a CRPI_PSA se encontram sujeitos e que assumem como intrinsecamente seus, refletindo-os na relação profissional que estabelecem entre si e com as partes interessadas, não devendo, em circunstância alguma, negligenciar o impacto que as suas decisões, atuações ou comportamentos, por ação ou omissão, possam ter na

2. A recolha da roupa semanal é efetuada pela equipa de domicílio num dia de semana que consta da escala semanal e devolvida na mesma semana.
3. É obrigatório que todas as peças estejam identificadas com o nome do utente, independentemente da lavagem ser realizada em máquinas individualizadas.

Artigo 18º

Animação e Socialização

1. O serviço de Animação e Socialização consiste na deslocação do Animador Sociocultural ao domicílio do utente, com o intuito de dinamizar Atividades de Estimulação Cognitiva Emocional e de mobilidade, atividades sócio culturais e lúdicas que vão ao encontro das necessidades e interesses do utente.
2. É definido anualmente um plano de atividades socioculturais integrado no plano anual de atividades da instituição.
3. As atividades no exterior poderão ser gratuitas ou ter um custo adicional, sendo para tal informado antecipadamente via contacto telefónico/SMS ou email.
4. A instituição só poderá assegurar o serviço de transporte na participação das atividades mediante disponibilidade.
5. O acompanhamento do utente na aquisição de bens e géneros alimentares será realizado a pedido do mesmo,

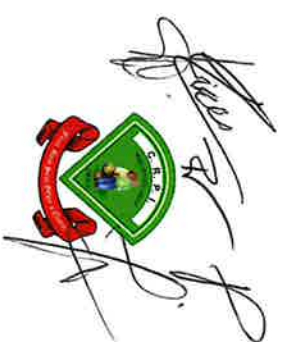


em articulação com a pessoa de referência, sendo o pagamento realizado pelo utente no ato da aquisição não se responsabilizando o colaborador pela gestão do dinheiro.

Artigo 19º **Outros Serviços**

1. A instituição presta *outros serviços* que estão ao dispor dos utentes e poderão ser contratados separadamente, é o **caso de**: Dispensa de medicação; transporte adaptado a consultas e exames, cabeleireiro, manicura, pedicura, atendimento psicológico, apoio psicossocial, produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, passeios e excurses.
2. Para a prestação dos serviços no ponto 1, estão sujeitos à disponibilidade de pessoal. No que respeita ao acompanhamento ao exterior, realização de pequenas reparações, modificações no domicílio do utente deverá solicitar com a antecedência de 10 dias úteis o serviço, de modo a facilitar a organização dos mesmos. Os valores do transporte para passeios e excurses serão cobrados à parte da mensalidade.
3. As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem, reabilitação ou outras especialidades, bem como fraldas, próteses ou ajudas técnicas, suplementos

26

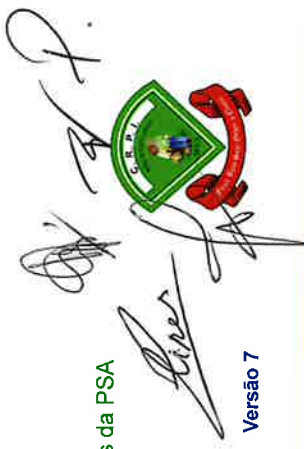


Capítulo I - Enquadramento Geral: Objeto, âmbito, objetivos gerais e princípios

O Código de Ética e Conduta da Comissão de Reformados Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião (adiante designada por CRPI_PSA) é o documento que estabelece um conjunto de princípios e de regras de natureza Ética e Deontológica que deve presidir ao exercício das atividades, funções e competências desenvolvidas pela instituição.

O presente Código de Ética e Conduta pretende promover a mais adequada atitude individual e de equipa, reforçar a missão e os valores legalmente consagrados e contribuir como uma referência no desempenho do serviço enquanto Pessoa Coletiva de Utilidade Pública. Este documento foi elaborado tendo como base os seguintes referenciais a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Constituição da República Portuguesa, Tratados e Diretivas emanadas pela Comissão Europeia, as Convenções da Organização Internacional do Trabalho ratificadas por Portugal e a demais legislação nacional aplicável.

63



ÍNDICE

Capítulo I - Enquadramento Geral: Objeto, âmbito, objetivos gerais e princípios	63
1. Objeto	64
2. Âmbito	65
3. Objetivos	65
4. Princípios éticos	66
5. Normas de conduta na CRPI_PSA	68
Capítulo II - Prevenção e combate à prática de assédio no trabalho	73
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	74
PROCEDIMENTO	78
DISPOSIÇÕES FINAIS	82

A adoção e aceitação dos valores e princípios comuns contidos no Código de Ética e de Conduta é crucial para o sucesso da instituição.

62

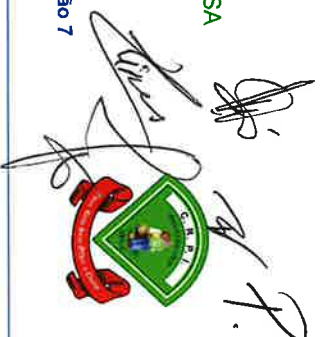
alimentares, não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo utente/responsáveis legais.

Artigo 20º

Medicação, Doença, Ocorrências e Óbito

1. A CRPI_PSA dispõe do serviço de dispensa de medicação em que a medicação é preparada por enfermeiro credenciado inscrito na respetiva Ordem profissional, 7 dias na semana e entregue diretamente no horário das tomas, mediante pagamento do serviço.
2. Só serão administrados Medicamentos ao utente com indicação médica por escrito. Os medicamentos têm que ter na embalagem a identificação do utente, o horário e a dosagem a administrar.
3. Deve entregar cópia do guia da medicação, sempre que a terapêutica seja alterada.
4. Qualquer medicação em caso de SOS, só será administrada com indicação médica escrita.
5. Em caso de acidente, doença súbita os profissionais ao serviço tomarão as providências necessárias, comunicando de imediato à Diretora de Serviços.
6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de urgência, a Instituição comunica de imediato à pessoa responsável que deverá acompanhar o utente aos

27



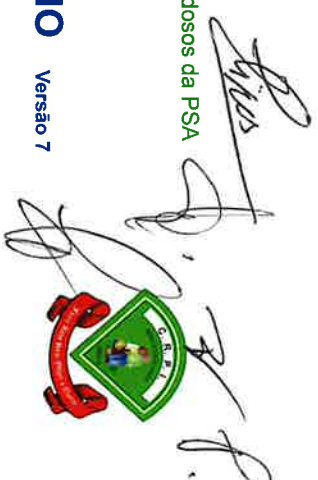
- serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) podendo, caso a gravidade da situação o justifique, acionar, de imediato, os serviços de emergência 112.
7. Na ocorrência de óbito na presença da ajudante de ação direta, esta informará de imediato a instituição na pessoa da Diretora de Serviços, sendo esta última que entrará em contato com a respetiva família, ou na sua ausência/impedimento caberá à Direção delegar noutro elemento.
 8. A CRPI_PSA não assegura o acompanhamento na deslocação ao hospital.
 9. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.

Artigo 21º

Condições de salubridade e segurança

1. Sempre que existam animais domésticos no domicílio, no interior ou no exterior, que dá acesso à entrada do domicílio, devem estar presos para que a equipa da instituição possa prestar os cuidados ao utente em segurança e com as condições de higiene possíveis.
2. Caso não estejam reunidas as condições de salubridade e segurança no domicílio serão informados os

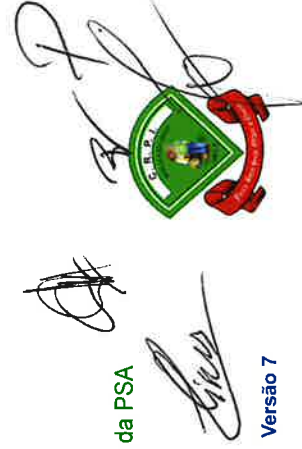
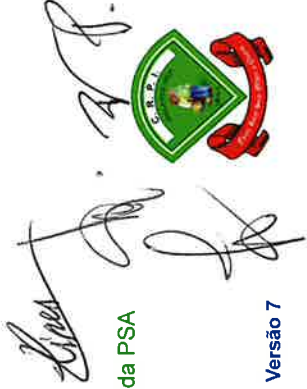
28



Código de Ética e de Conduta

Comissão de Reformados Pensionistas e Idosos
da Póvoa de Santo Adrião
IPSS- Pessoa Coletiva de Utilidade Pública

61



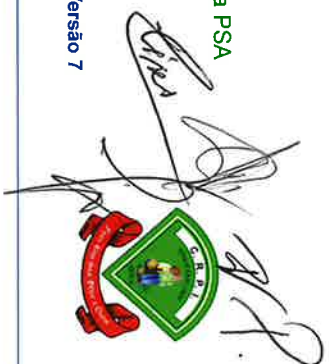
familiares/representantes legais do utente, sendo dado conhecimento às Entidades competentes.

Artigo 22º

Depósito e guarda dos bens do utente/ Chaves

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda no cofre da Tesouraria;
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.
3. Caso se considere que a instituição não reúne as condições para garantir a segurança dos bens entregues pode recusar-se a recebê-los;
4. Sempre que seja solicitado, os valores e os objetos serão entregues ao proprietário ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do utente ou da sua saída do Serviço de Apoio Domiciliário;
5. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterem na forma de donativo para a instituição.
6. Prevê-se a guarda de chave dos domicílios a pedido do utente para uso dos profissionais da CRPI sempre que

Anexo II



- por motivos alheios ao utente, não haja a possibilidade de abrir a porta do seu domicílio para efetuar o serviço.
- Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de uma declaração na qual autoriza expressamente a guarda das Chaves pela instituição. Esta declaração será arquivada junto ao processo individual do utente.
 - A chave domicílio fica à guarda da equipa de SAD pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados do utente, permanecendo na instituição no final do dia, no chaveiro disponibilizado para o efeito. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo utente. E aquando do termo do Contrato de Prestação de Serviços na desistência do serviço.

CAPÍTULO V - MENSALIDADES

Artigo 23º Comparição Familiar

- A comparticipação familiar é calculada com base na situação socioeconómica do utente e o seu agregado familiar de acordo com a legislação em vigor.
- A comparticipação familiar no regime comparticipado é calculada de acordo com a seguinte fórmula:

30



- Decreto-Lei nº 172 -A/2014, de 14 de novembro, que altera o Decreto – Lei n.º 119/83
- de 25 de fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS e das fundações, Diário da República nº177/2015, Série I de 2015-09-10
- Compromisso de cooperação para o setor Social e Solidário celebrado entre os
Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a confederação Nacional das instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS/Regulamentações coletivas do setor CNIS e sindicatos.

59

10. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social Centro de Dia rege-se pelo estipulado no:

- Guião da Direção Geral da Ação Social de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- A portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho) que altera a portaria nº 196/A2015 de 1 de julho, alterada pela portaria número 296/2016 de 228 de novembro, – define os critérios, regras e formas em que assenta o atual modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS I. P. e as IPSS ou instituições legalmente equiparadas;
- Decreto lei 49/2018, de 14 de agosto, que cria o regime jurídico de o maior acompanhado, eliminando os Institutos de Interdição e Inabilitação, previsto no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei 47/344 de 25 de novembro 1966;
- Decreto lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro que altera o Decreto-lei nº 64/2007, de 14 de março - que define o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos em que são prestados serviços de apoio às pessoas e às famílias, direcionados a crianças e jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis.

58

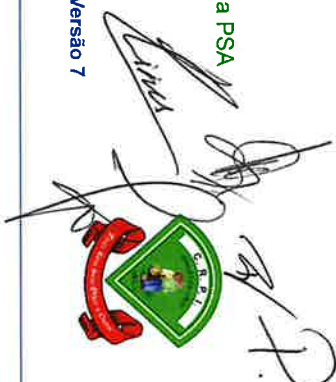
$$RC = \frac{RA - D}{n}$$

- RC-** Rendimento *per capita* mensal
- RAF-** Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)
- D-** Despesas mensais fixas
- n-** N° de elementos do agregado familiar

3. Entende-se como agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento e afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum. Esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação por período igual ou inferior a 30 dias do titular ou de alguns membros do agregado familiar e ainda por período superior se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário. Designadamente:

- Cônjuge ou pessoa em União de facto há mais de 2 anos.;
- Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral até ao terceiro grau.;
- Parentes e afins menores. Na linha reta e na linha colateral.;

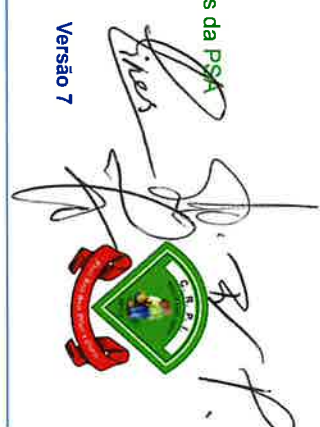
31



- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pela criança 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, 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, isto é, subsídio de desemprego, rendimento social de inserção, etc.;



DECLARAÇÃO DE ENTREGA DE CÓPIA DO RI

(colocar no processo do utente)

Eu, _____

Utente do Serviço de Apoio Domiciliário /Representante Legal
declaro que recebi um exemplar do Regulamento de
funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da CRPI_PSA
em conjunto com o Contrato de Prestação de Serviços.

Póvoa de Santo Adrião, ____ / ____ / 20 ____

Assinatura conforme o Documento de Identificação
Nº _____



- a) Transfêrencia bancária para a conta: PT50 0033
Realizado até ao dia 10 de cada mês comprovativo
entregue via email, na secretaria/tesouraria, através das
funcionárias;
- b) Em numerário ou cheque na Tesouraria identificado
com o nome n° de associado e a resposta social que
frequenta.

6. A participação familiar mensal é calculada em função dos
serviços contratualizados e de acordo com as percentagens
estabelecidas na tabela abaixo, não devendo de ultrapassar 60%
do valor do *per capita* até ao limite do custo real por utente;

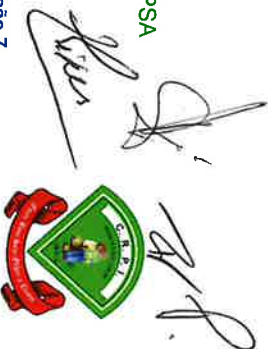
7. O valor da participação familiar não poderá exceder o
custo real por utente em vigor na CRPI_PSA, sendo o valor de
referência para 2023 de **€740,54**;

8. A CRPI tem uma **Apólice Multiriscos Estabelecimento**
Nº0003114995 da Companhia de Seguros Tranquilidade com
um capital de 50.000 Euros. Este seguro destina-se a cobrir os
Acidentes Pessoais ocorridos exclusivamente durante o período
de frequência em Centro de Dia, quando sob a responsabilidade
da Instituição.

9. Declaração de Entrega do RI, abaixo:



- e) Bolsas de estudo e formação, exceto as atribuídas para
frequência e conclusão até ao grau de licenciatura.;
- f) Prediais, rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos
cedência do uso de prédio ou de parte de serviços
relacionados com aquela cedência, diferença auferida
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 do 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 de certidão de teor matricial ou do
documento que titula aquisição reportado a 31 de
Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se
aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do
requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu
valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da
RMMG situação em, que se considera como rendimento
o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais unidos no artigo quinto no 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, considerando-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.

5. Consideram-se despesas mensais fixas:

- a) O Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente o IRS e a TSU;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria principal;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, comprovativo de aquisição de passe;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
 - e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI;
6. Um somatório as despesas previstas entre as alíneas b) e d) do número anterior podem ir até ao limite do salário mínimo, as restantes despesas entram na totalidade.



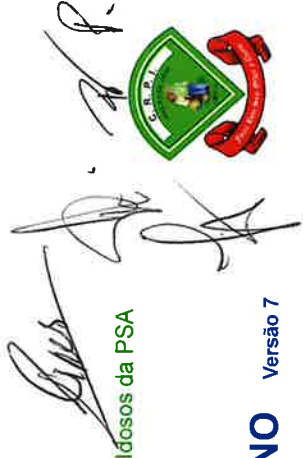
SERVIÇOS	% do rendimento per capita
Confeção de Pequeno Almoço/Lanche domicílio	5
Transporte Adaptado, Exames e Consultas s/acompanhamento 1Xmês	10
Cuidados de Imagem 2Xmês	5
Avulso Consultar Tabela AnexoxIII	
Outros serviços: Dispensa de Medicação	€25
Atendimento de Psicologia	Consultar Tabela

Tabela Nº2

Tabela Sem Comparticipação

SERVIÇOS	valor per capita em euros
2 serviços	€ 370
3 serviços	€ 555
4 serviços	€ 740

5. FORMAS DE PAGAMENTO



Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA
NIPC: 501995960
TF: 219386719
E-mail: info@CRPIpsa.pt
<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO

Versão 7

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

SERVIÇOS	% do rendimento per capita	15
* Acresce Transporte	5	
Higiene Habitacional da Semana + abrangente	10	
Higiene Habitacional da Semana Estritamente Necessária	5	
Tratamento e Transporte de Roupas Pessoal Semanal	10	
Animação/Socialização:	5	
1. Realização de pequenas modificações/arranjos no domicílio	---	
2. Aquisição de bens e géneros Alimentares	---	
3. Pagamento de serviços (Água, luz, gás...)	---	
4. Deslocação Entidades Comunidade (CTT, Banco...)	---	
Formação/Sensibilização Cuidadores Informais/Familiares	0	

54

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião
Rua Alzira Beatriz Pacheco S/N * 2620-128 Póvoa de Santo Adrião
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de Solidariedade Social



Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA
NIPC: 501995960
TF: 219386719
E-mail: info@CRPIpsa.pt
<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO

Versão 7

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Artigo 24º

Tabela de participação familiar

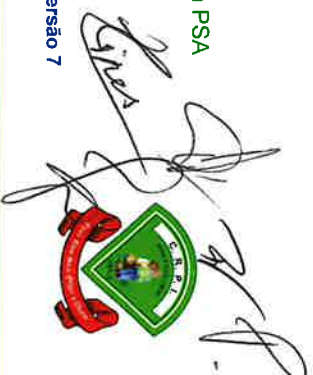
1. A participação familiar mensal será calculada em função dos serviços contratados e, no caso do regime, participado, não ultrapassando em caso algum, o máximo de 75% do rendimento per capita até ao limite do custo médio por utente na resposta social. Consultar a Tabela Nº1, do anexo I.
2. A participação familiar mensal no regime não participado, ou seja, utentes não abrangidos por acordo de cooperação, é calculada em função dos serviços contratados segundo a tabela nº2, do Anexo I.
3. As tabelas de participação desta resposta social são afixadas nos locais próprios e atualizadas anualmente com base no índice de inflação, de acordo com critérios e ponderação da Direção.
4. As participações são sujeitas a uma revisão anual ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados, mediante a apresentação dos documentos necessários para esta revisão anual, serão solicitadas em datas previamente comunicadas aos utentes, todos os documentos atualizados.
5. Sempre que o utente e o seu agregado familiar, não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações dos

35

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião
Rua Alzira Beatriz Pacheco S/N * 2620-128 Póvoa de Santo Adrião
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de Solidariedade Social

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7



rendimentos e das despesas a CRPI_PSA, após efetivação de diligências que considere necessárias, procederá à afixação da mensalidade com o valor do custo médio real do utente apurado no ano anterior.

Artigo 25º

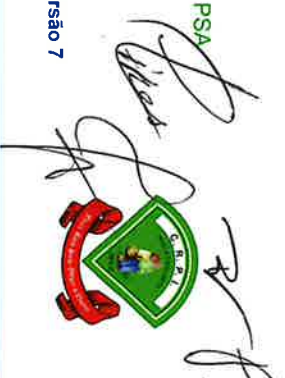
Pagamentos de Mensalidade

1. Mensalidade deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês. O não cumprimento deste prazo por motivos não justificados por escrito, implicará a partir do segundo mês de incumprimento uma penalização definida no Anexo I, no mês em que se aplicar.
2. O pagamento da mensalidade pode ser efetuada através dos meios normais ao dispor dos consumidores em geral, em numerário, cheque, ou transferência bancária para o IBAN Nº **PT50 0035 0659 0000 3174 6309 3**. Seja qual for a modalidade escolhida pelo utente só poderá assegurar que o pagamento da mensalidade foi efetivamente realizado mediante apresentação do comprovativo válido. Este comprovativo pode ser entregue às colaboradoras, na receção, enviado por e-mail com a devida identificação para direcao@crpipsa.pt.
3. Os pagamentos efetuados através de cheque pressupõem a sua quitação bancária, pelo que, caso

36

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7



Dias úteis:
Funcionamento das 8h30 às 17h30
Receção/Secretaria: 10h00 às 17h30 - almoço das 13h00 às 14h30
Tesouraria: 14h30 às 17h30
Atendimento a familiares: 4ª feira com marcação prévia (pode ser alterado sempre que se justifique)

4. TABELAS DE COMPARTICIPAÇÃO

1. A comparticipação familiar mensal é calculada em função dos serviços contratualizados e de acordo com as percentagens estabelecidas na tabela, seguinte:

Tabela Nº1

Comparticipação com Acordo de Cooperação ISS

SERVIÇOS	% do rendimento per capita
Refeição principal (1x) Almoço ou Jantar	30
Refeição Principal (2x)	35
*Higiene Pessoal e Conforto (1x Manhã ou Tarde)	10

53

ANEXO I

1. DIREÇÃO TÉCNICA

Paula Nogueira

Especialista em Psicologia Clínica e da Saúde e
Psicogerontologia ☎ +351 219 386 719

2. CONTACTOS E MORADAS

O SAD- Serviço de Apoio Domiciliário da CRPI_PSA tem a sua sede na Rua Alzira Beatriz Pacheco, S/N 2620-128 Póvoa de Santo Adrião, União das freguesias da Póvoa de Santo Adrião e Olival de Basto, Concelho de Odivelas, distrito de Lisboa. Com os seguintes contactos:

E-mail institucional info@crpipsa.pt

Website <https://www.crpipsa.pt>,

Telefone Fixo +351 219 386 719.

E-mail Utentes casos@crpipsa.pt

3. HORÁRIOS

sejam rejeitados pela entidade emissora, para além do utente ter que suportar todos os custos da rejeição, a Instituição reserva-se no direito de recusar a utilização deste meio de pagamento em futuras relações com o utente em falta.

4. **Os pagamentos efetuados através de transferência bancária** pressupõem que o utente conhece o exato valor a pagar. O utente deve informar-se antes de efetuar a transferência através de telefone, telemóvel ou e-mail, em caso de divergência, a Instituição reserva-se no direito de não entregar o recibo enquanto não for retificado o respetivo valor.
5. Quando efetuar a transferência, o utente deverá utilizar como referência o seu número de processo para ser identificado, caso tal não seja possível, utente deverá **entregar o respetivo comprovativo até ao dia 20 de cada mês.**
6. **Para todos os efeitos, aplica-se a todos estes meios de pagamento, o prazo indicado no número 1.** No caso do pagamento por transferência bancária, considera-se a data em que o dinheiro der entrada na conta da instituição e não a data em que a transferência for feita.
7. **Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a mensalidade será relativa a um mês. Se só se verificar após o dia 15, a mensalidade terá uma redução de 50%.**



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

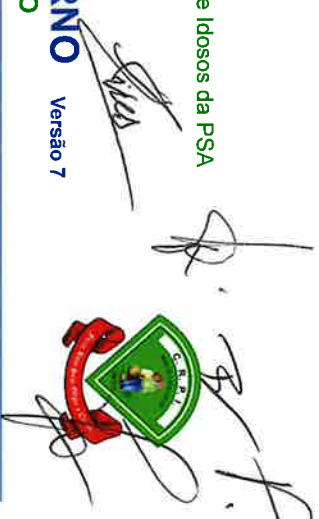
8. Caso o utente se encontre em dívida para com a instituição. Esta reserva-se no direito de utilizar quaisquer quantias pagas pelo utente a outro título, para compensação da dívida até ao montante da mesma.
9. **A falta ou atraso** de mais do que uma mensalidade pode levar à anulação do contrato, ou à suspensão da prestação de serviço ao utente até a liquidação total das prestações em atraso, conforme decisão da Direção.
10. **Em caso de carência económica e extrema** e após parecer da Diretora Técnica, a Direção poderá reduzir a mensalidade ou isentar o seu pagamento.
11. **O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais** é efetuado junto com a mensalidade do mês seguinte à sua realização/participação.

Artigo 26º

Efeito das ausências e Desistências

1. Em caso de falta o utente ou o seu responsável legal deverá comunicar à CRPI_PSA com a máxima brevidade possível, indicando qual o motivo da mesma.
2. Faltar mais do que 8 dias seguidos por doença ou internamento, só poderá voltar a beneficiar do apoio de SAD com uma declaração médica/ nota de alta hospitalar.

38



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7

ANEXOS

Anexo I- Direção Técnica, Contactos; Tabelas de Participação; Horários; Formas de Pagamento; Declaração de Entrega do RI; Legislação Aplicável

Anexo II- Código de Boa Conduta /Prevenção e combate ao Assédio no Trabalho

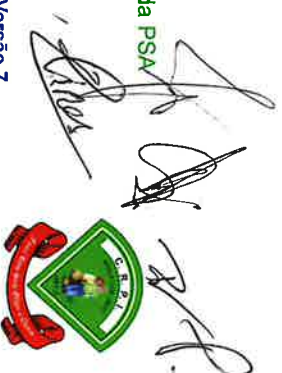
Anexo III - Tabela de Serviços Adicionais

51

6. Caso se justifique, a Direção da CRPI_PSA poderá recorrer aos Julgados da Paz de Odivelas.
7. Em caso de conflito o foro competente é o Tribunal da Comarca de Loures em detrimento de qualquer outro.
8. Nos termos da legislação em vigor, qualquer alteração ao presente regulamento é da competência da Direção da CRPI_PSA e deverá ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, IP, 30 dias antes da entrada em vigor, bem como, ao utente do serviço de apoio domiciliário, com uma antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data de entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
9. Em caso de eventuais lacunas as mesmas serão supridas pela Direção da CRPI_PSA de acordo com a legislação e normativos em vigor, dando conhecimento às partes interessadas.
10. O presente regulamento tem como parte integrante vários anexos, o anexo I será atualizado anualmente, ou sempre que se justifique.
11. Será apresentada uma adenda caso seja necessário realizar alguma alteração ao regulamento interno.

Revisão julho de 2023, aprovado por deliberação da Direção, tomada em 14 de julho de 2023, entra em vigor em 1 de outubro de 2023.

3. Se o período de ausência devidamente justificado, exceder 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10% na participação familiar.
4. Se o tempo que faltar resultar em 2 meses completos por motivo de doença, ou outro motivo devidamente justificado, terá redução de 50% na mensalidade.
5. Em caso de ausência temporária por parte do utente, por um período superior a um mês, não excedendo 3 meses e caso pretenda manter a vaga, apenas terá de pagar 25% da mensalidade estipulada.
6. Quando tenha de se ausentar por mais de 1 mês seguido sem justificação, a sua inscrição será automaticamente anulada.
7. Nenhum utente poderá frequentar o novo ano civil sem que sejam liquidadas eventuais dívidas.
8. Em caso de desistência o utente, deverá comunicar à Diretora de Serviços a decisão de rescisão do contrato, por escrito com pelo menos 30 dias de antecedência, relativos ao último dia do mês de frequência. O não cumprimento deste prazo obriga ao pagamento de 50% da mensalidade.
9. Em caso de falecimento do utente, o valor da mensalidade do corrente mês não será reembolsado. Até ao encerramento das contas, os representantes do utente deverão informar o CRPI_PSA das suas intenções relacionadas com os eventuais pertences.



REGULAMENTO INTERNO

Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

10. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para o CRPI_PSA.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

Artigo 27º

1. A instituição tem os direitos e deveres que se elencam:

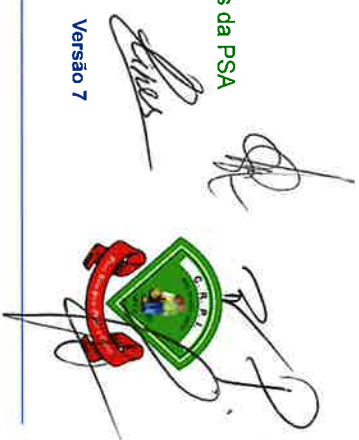
Direitos:

- Exigir o cumprimento do regulamento fazendo respeitar as normas legais aplicáveis de modo a ter uma adequada gestão da resposta social;
- Receber a informação e atualização de dados relevantes sobre a situação socioeconómica, familiar e saúde do utente;
- Receber no prazo definido o valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos;

Deveres:

- Respeitar todos os utentes/ cuidadores/ familiares garantindo os seus direitos, privacidade e os serviços contratualizados;

40



REGULAMENTO INTERNO

Versão 7
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social. O registo de ocorrências será entregue à Diretora Técnica, por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal.
- Todas as reclamações podem ser registadas no Livro de Reclamações nos termos da legislação em vigor para esta resposta social.
 - A avaliação dos serviços por parte dos utentes/representantes legais será realizada após o primeiro mês de entrada e aquando da elaboração do relatório Anual de Atividades em março/abril de cada ano.
 - Os dados recolhidos na avaliação serão tratados e elaborados, sendo dado conhecimento ao utente e seus responsáveis legais, implementando, caso seja necessário, ações corretivas que se julgarem convenientes. Independentemente, de em qualquer momento os utentes e seus responsáveis legais podem apresentar sugestões de melhoria dos serviços.
 - Em cumprimento ao disposto no artigo.18 da Lei número Nº144/2015 de 8 de Setembro e demais atualizações será indicado:

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Morada, rua dos Douradores Número 116, 2º - 1100-207 Lisboa.

49

2. A conservação e arquivo dos dados, em suporte físico e digital obedecerá às regras de Confidencialidade.
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizadas da instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tem essas funções.
4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados e armazenados em local próprio durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação.
5. Os candidatos e os utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições obter do CRPI_PSA:
 - a) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros;
 - b) Solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados.

CAPÍTULO VII- DISPOSIÇÕES /FINAIS

Artigo 30º

Casos Omissos e Centro de Arbitragem

1. O SAD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou

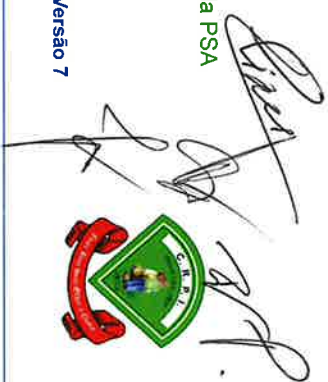
48

- b) Garantir que os seus colaboradores sejam tratados com respeito e civismo.
 - c) Exigir que os seus funcionários, colaboradores e voluntários desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.
- 2. O Uteute** ou a **Pessoa** de referência do utente (Regime de Maior Acompanhado) tem os seguintes direitos e deveres:
- Direitos :**
- a) Ver assegurada a confidencialidade dos serviços prestados. Com respeito pela sua dignidade pessoal e preservação da sua vida privada.
 - b) Usufruir dos serviços solicitados de acordo com o contrato de prestação de serviços estabelecido por ambas as partes.
 - c) Participar nas atividades propostas pela Instituição de acordo com os seus interesses e possibilidades.
 - d) Ter acesso ao livro de reclamações.

Deveres:

- a) Conhecer e aceitar as orientações do regulamento interno da resposta social.

41



- b) Respeitar a dignidade e funções da direção, colaboradores, voluntários e outros utentes.
- c) Proceder ao pagamento do valor da mensalidade contratualizada e outros pagamentos devidos dentro do prazo definido.
- d) Comunicar com a devida antecedência as ausências temporárias aos serviços.

3. Os Funcionários e Colaboradores

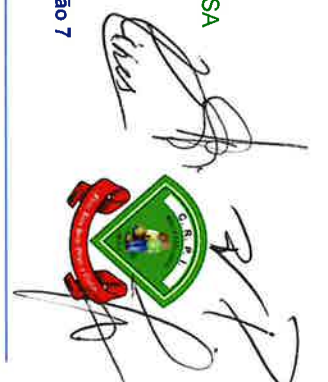
Direitos:

- a) Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança, tendo acesso ao equipamento de proteção individual e vestuário adequados, bem como à informação necessária ao exercício da sua função.
- b) Ser tratado com dignidade e respeito pelas hierarquias, por todo o pessoal, pelos utentes e seus cuidadores/familiares.
- c) Ser incluído sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição.
- d) E ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua.

Deveres:

- a) Assiduidade e pontualidade.

42



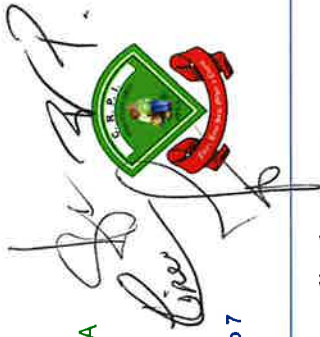
- aconselhamento e apoio imediato acerca do potencial caso identificado.
- 3. Perante um caso confirmado deverão acionar a linha de emergência do SNS 112, comunicar à Diretora Técnica ou na sua ausência a 1 elemento da Direção, cabendo à Direção Técnica a posterior informação ou contacto com os familiares/cuidadores/ representante legal do utente.
- 4. Os elementos que derem o alerta deverão remeter-se ao silêncio, procurando abster-se de realizar comentários ou transmitir informações acerca do que observaram/presenciaram, exceto aos profissionais de saúde que intervierem no caso.
- 5. Em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos praticados quer por colaboradores, quer por cuidadores/familiares ou elemento próximo do utente a CRPI_PSA tem o dever de atuar de acordo com a legislação penal e laboral em vigor, notificando as entidades competentes.

Artigo 29º

Dados Pessoais

- 1. Todas as informações e documentos recolhidos pela CRPI_PSA serão protegido de acordo com as regras de tratamento de dados do RGPD.

47



- a) Sigilo e confidencialidade: Não divulgar por qualquer motivo, dados pessoais de saúde e outros, ou imagens de utentes, seus familiares e trabalhadores da instituição;
- b) Respeitar as decisões da equipa de funcionários, discutindo em local apropriado as questões que julgue pertinentes, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes;
- c) Ser assíduo e pontual registando as presenças;
- d) Não sair da resposta social com utentes sem a respetiva autorização dada pela diretora técnica;
- e) Informar antecipadamente e por escrito no modelo em vigor na CRPI caso pretenda faltar ou cessar as atividades do estágio.

Artigo 28º

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A gestão de Negligência, Abusos e Maus-Tratos é realizada, mantendo uma postura vigilante e diária sobre possíveis sinais e sintomas junto do utente, cuidadores, famílias e profissionais.
2. Assegurando aos profissionais, colaboradores e voluntários a possibilidade de comunicarem de forma transparente incidentes de maus tratos e oferecer-lhes

46



- b) Utilizar o equipamento de proteção individual e vestuários adequados ao exercício da sua função.
- c) Guardar lealdade à entidade patronal, designadamente não divulgando informações relativas à instituição e suas dinâmicas bem como aos utentes e pessoas envolvidas, preservando o bom nome da Instituição..
- d) Cumprir com as suas funções, com a máxima dedicação e profissionalismo e melhoria contínua, respeitando as orientações hierárquicas. Comunicando os acidentes ou incidentes anormais que ocorram no âmbito da prestação de serviços à Direção Técnica.

4. Voluntários

1. A CRPI-PSA aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, elaborando um Acordo escrito nestas situações.
2. No ato de admissão é obrigatória a apresentação de registo Criminal e Curriculum Vitae.
3. O voluntário que pretende interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível.
4. A instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título definitivo ou temporário, sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique ou sempre que se verifique incumprimento grave do Acordo escrito.

43

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA

NIPC: 501995960

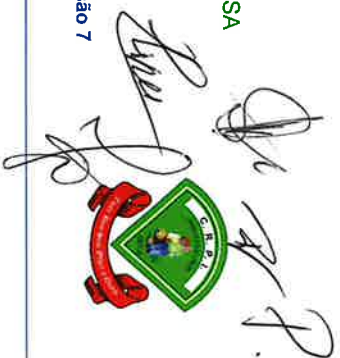
TF: 219386719

E-mail: info@CRPIpsa.pt

<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7



Direitos:

- a) A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e obediência às regras de RGD;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário
- c) Reunir periodicamente com a direcção técnica designada para o seu acompanhamento directo;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
- f) Direito à refeição, de acordo com o período diário em que exerce as suas funções.

Deveres:

- a) Sigilo e confidencialidade: Não divulgar por qualquer motivo, dados pessoais de saúde e outros, ou imagens de utentes, seus familiares e trabalhadores da instituição;
- b) Desempenhar com responsabilidade e de forma integrada com a instituição as tarefas acordadas livremente como voluntário;
- c) Cumprir os horários previamente definidos, realizando o registo da sua presença;
- d) Respeitar os valores e as crenças das pessoas com as quais trabalha, funcionários, colaboradores e utentes;

44

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião
Rua Alzira Beatriz Pacheco S/N * 2620-128 Póvoa de Santo Adrião
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de
Solidariedade Social

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da PSA

NIPC: 501995960

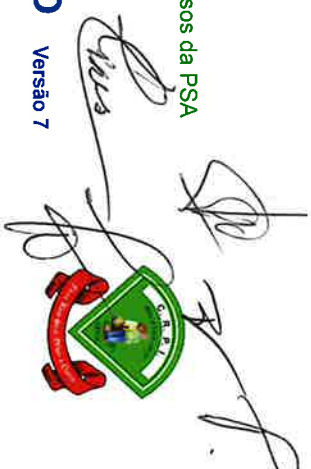
TF: 219386719

E-mail: info@CRPIpsa.pt

<https://www.CRPIpsa.pt>

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão 7



- e) Colaborar de forma receptiva a coordenação e a supervisão de seu trabalho, seguindo as orientações técnicas;
- f) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e de bens, equipamentos e utensílios colocados ao seu dispor.

5. Estagiários

1. A CRPI_PSA acolhe diferentes níveis escolares e áreas de conhecimento para realização de estágios, para aprendizagens em contexto de trabalho, mediante a elaboração pelas entidades do contrato de estágio.

Direitos:

- a) Conhecer o Regulamento Interno da CRPI, a legislação de apoio à atividade desenvolvida pela Resposta Social (Centro de Dia e Apoio Domiciliário);
- b) Ser integrado, respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve na instituição;
- c) Dispor de um seguro de acidentes pessoais realizado pela entidade donde provém;
- d) Direito à refeição, de acordo com o período diário em que exerce as suas funções;
- e) Receber a informação e a supervisão prevista no projeto de estágio.

Deveres:

45

Comissão de Reformados, Pensionistas e Idosos da Póvoa de Santo Adrião
Rua Alzira Beatriz Pacheco S/N * 2620-128 Póvoa de Santo Adrião
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública * Instituição Particular de
Solidariedade Social