

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Centro de Bem Estar e Repouso
da Paróquia de Sever



2025

254 588 272 

www.cberpsever.pt 

geral@cberpsever.pt 

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	5
NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
NORMA 3ª OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	6
NORMA 4ª DESTINATÁRIOS	6
NORMA 5ª CUIDADOS E SERVIÇOS	7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	7
NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	7
NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	8
NORMA 8ª INSCRIÇÃO	8
NORMA 9ª GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS	9
NORMA 10ª ADMISSÃO	9
NORMA 11ª ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES	10
NORMA 12ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	11
CAPÍTULO III RELAÇÕES CONTRATUAIS	11
NORMA 13ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	11
CAPÍTULO IV REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
NORMA 14ª LOCAL E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	12
NORMA 15ª FALTAS E AUSÊNCIAS PROLONGADAS	12
NORMA 16ª COMUNICAÇÃO COM REPRESENTANTE FAMILIAR/ REPRESENTANTE LEGAL	12
CAPÍTULO V COMPARTICIPAÇÕES	12
NORMA 17ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	12
NORMA 18ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO MENSAL E TABELA DE SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE	15
NORMA 19ª MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE	15
NORMA 20ª PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE	16
CAPÍTULO VI PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	16
NORMA 21ª ALIMENTAÇÃO	16
NORMA 22ª CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO	16
NORMA 23ª CUIDADOS DE IMAGEM	17
NORMA 24ª TRATAMENTO DE ROUPAS	17
NORMA 25ª LIMPEZA HABITACIONAL	17

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

NORMA 26ª ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS PRESCRITOS	18
NORMA 27ª ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE	18
NORMA 28ª DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO FACILITADORA DO ACESSO A SERVIÇOS DA COMUNIDADE ADEQUADOS À SATISFAÇÃO DE OUTRAS NECESSIDADES	18
NORMA 29ª ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA	18
NORMA 30ª APOIO PSICOSSOCIAL	19
NORMA 31ª PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	19
NORMA 32ª ACOMPANHAMENTO E ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	19
NORMA 33ª CUIDADOS DE ENFERMAGEM	19
NORMA 34ª FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO	19
NORMA 35ª HIDROTERAPIA	19
NORMA 36ª TERAPIA MULTISSENSORIAL (SALA SNOEZLEN)	19
NORMA 37ª ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO	20
CAPÍTULO VII ORGANIZAÇÃO E RECURSOS HUMANOS	20
NORMA 38ª PESSOAL	20
NORMA 39ª DIREÇÃO TÉCNICA	20
CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES	20
NORMA 40ª DIREITOS E DEVERES DO UTENTE	20
1. Direitos do utente	20
2. Deveres do utente	21
NORMA 41ª DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE DO UTENTE	21
1. Direitos do Representante	22
2. Deveres do representante	22
NORMA 42ª DIREITOS E DEVERES DO CBERPSEVER	22
1. Direitos do CBERPSEVER	22
2. Deveres do CBERPSEVER	23
NORMA 43ª DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES E ESTAGIÁRIOS	23
1. Direitos dos colaboradores	23
2. Deveres dos colaboradores	24
3. Direitos dos estagiários	25
4. Deveres dos estagiários	25
NORMA 44ª DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	25
1. Direitos dos voluntários	25

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

2. Deveres dos voluntários	26
NORMA 45ª DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DO(A) UTENTE	26
NORMA 46ª INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	26
NORMA 47ª CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	27
NORMA 48ª PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS	27
NORMA 49ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES	28
NORMA 50ª LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	28
CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS	28
NORMA 51ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	28
NORMA 52ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	28
NORMA 53ª ENTRADA EM VIGOR	29
CAPÍTULO X CONTROLO DE REVISÕES	29
DECLARAÇÃO	30
ANEXO 1 TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO MENSAL E TABELA/PREÇÁRIO DE SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE	31

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª | ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento visa definir as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever (CBERP Sever), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, com a inscrição n.º 8/02 fls. 65 e 65 verso, do Livro n.º 6 das Fundações de Solidariedade, conforme declaração publicada no Diário da República Número 79 Série III, de 04 de abril de 2002, com sede em Bairro da Ponte, 4 Barracão 3620-502 Sever-Moimenta da Beira e com acordo de cooperação celebrado com Instituto da Segurança Social, IP/ Centro Distrital de Viseu em 22 de novembro de 2023 para esta resposta social.

NORMA 2ª | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pela legislação em vigor, destacando-se, no momento, a seguinte:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/85, de 9 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 89/85, de 1 de abril, pelo Decreto-Lei 402/85, de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º 29/86, de 19 de fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, pela Lei n.º 36/2021, de 14 de junho e pela Lei n.º 79/2021 de 24 de novembro- Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) . Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelece o seu regime sancionatório e introduz a comunicação prévia como forma de autorização para o respetivo funcionamento;
- c) Lei n.º 30/2013, de 8 de maio - Estabelece as bases gerais do regime jurídico da economia social;
- d) Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019, de 18 de outubro - Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Âmbito da Ação Social do Sistema de Segurança Social;
- e) Portaria nº 38/2013, de 17/de julho - estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de Apoio Domiciliário
- f) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, pela Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, pela Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e pela Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho e pela Portaria 335-A/2023, de 3/11/2023 - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- g) Circulares de orientação técnica e instrumentos regulamentares acordados em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC)e/ ou aprovados pelo membro do Governo responsável pela área da Segurança Social.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- h) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- i) Acordo de cooperação em vigor;
- j) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS celebrado entre a CNIS e as Federações Nacionais de Sindicatos
- k) Regulamento Geral de Proteção de Dados.

NORMA 3ª | OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. O serviço de apoio domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a pessoas e/ou famílias que se encontrem no seu domicílio em situação de dependência física 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. 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 a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade;
 - e) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção a situação específica de cada pessoa;
 - f) Promover oportunidades que visem a promoção da saúde, da segurança e da continuidade de aprendizagem ao longo da vida, nomeadamente a nível do contacto com as novas tecnologias de que possam tirar proveito;
 - g) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais de cada pessoa, sendo estes, objeto de contratualização;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
 - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, visando potenciar as capacidades de cada pessoa e incentivar a quebra da rotina, bem como a manutenção do gosto pela vida, contribuindo para a estimulação do envelhecimento ativo;
 - k) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
 - l) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - m) Dinamizar relações intergeracionais;
 - n) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA 4ª | DESTINATÁRIOS

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário pessoas ou famílias que se encontrem no seu domicílio, em situação de doença, deficiência, dependência física ou psíquica ou outro impedimento e que, por via disso, não possam assegurar, temporária ou

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito

NORMA 5ª | CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do CBERPSEVER assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento (confeção e distribuição) e apoio nas refeições, este se necessário, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas de uso pessoal do (a) utente;
 - a) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - b) Preparação e administração de fármacos, quando prescritos;
 - c) Articulação com os Serviços Locais de Saúde (marcação de consultas, exames, análises clínicas...), quando necessário;
 - d) Atividades de animação e sociabilização, designadamente animação, cultura e lazer;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. Poderão ser prestados outros serviços, em função das necessidades/pedidos dos utentes, não incluídos na tabela de comparticipação, cujo preçário será definido pela Instituição e comunicado ao utente ou ao representante familiar ou ao representante legal, designadamente:
 - a) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
 - b) Acompanhamento ou transporte a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico;
 - c) Tratamentos de fisioterapia e reabilitação;
 - d) Terapia multissensorial (sala snoezelen);
 - e) Hidroterapia;
 - f) Acolhimento temporário.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.
4. A tabela de comparticipação mensal e o preçário dos serviços extratabela de comparticipação constam do Anexo 1.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

NORMA 6ª | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições gerais de admissão no SAD:
 - a) Encontrar-se o(a) utente no domicílio, em situação de doença, deficiência, dependência física ou psíquica ou de outro impedimento, que o impossibilite de poder assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, e não dispor de apoio familiar para o efeito;
 - b) Que a instituição se ajuste às necessidades e expectativas do(a) candidato(a) a ser admitido(a);

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- c) A Existência de vaga.
2. A admissão de candidatos que sofram de qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os colaboradores ou a si próprios, ou que, pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da resposta social, será avaliada caso a caso.

NORMA 7ª | CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Constituem critérios de prioridade, na admissão dos utentes, os seguintes:
 - a) Vulnerabilidade socioeconómica
 - b) Situação de emergência social;
 - c) Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características do meio envolvente, tem elevada probabilidade de vir a sofrer privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, materiais ou afetivas;
 - d) Ausência de suporte familiar para prestar apoio;
 - e) Frequentar outra resposta social da Instituição;
 - f) Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de utente doutra resposta social da Instituição;
 - g) Residir na freguesia de Sever.
2. Em caso de empate, pela conjugação dos critérios referidos no ponto 1, será tida em conta a data de inscrição.
3. O CBERPSEVER reserva-se o direito de recusar candidaturas, nas seguintes situações:
 - a) Se existirem circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de colaboradores;
 - b) Se o candidato requerer cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada.

NORMA 8ª | INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o(a) candidato(a) a ser admitido(a) ou o seu representante deverá fazer a inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição (de identificação de dados pessoais), devidamente datada e assinada, que constitui parte integrante do processo do(a) utente.
2. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o(a) candidato(a) cumpre os critérios de admissão e de priorização constantes deste Regulamento.
3. Deve ser feita prova das declarações prestadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do(a) candidato(a) (fotocópia autorizada) e do seu representante familiar ou representante legal, quando necessário. A apresentação do Cartão de Cidadão, dispensa a apresentação dos documentos referidos nas alíneas b), c) e d) seguintes;
 - b) Cartão de Contribuinte do(a) Candidato(a) e do seu representante familiar ou representante legal, quando necessário;

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- c) Documento com o Número de Identificação do(a) candidato(a) na Segurança Social (NISS) e/ou noutra Subsistema de Proteção que o abranja;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde do(a) candidato(a) e/ou de outro subsistema de saúde;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do(a) utente, nomeadamente o grau de dependência, se for esse o caso;
 - f) Declaração assinada pelo(a) utente ou representante familiar ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.
4. Em caso de dúvida, poderão ser solicitados outros documentos.
 5. A inscrição é formalizada pela Direção Técnica da resposta social, que deve providenciar a entrega de todos os documentos para tal necessários, mantendo-se a inscrição pendente até à receção dos documentos que eventualmente estejam em falta.
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, imediatamente, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. A documentação terá de ser entregue num prazo máximo de 30 dias, sob pena de exclusão.
 7. Após terminada a inscrição, a Direção Técnica deve entregar uma declaração de admissibilidade ao(à) candidato(a) ou ao representante familiar ou ao representante legal, como forma de confirmar a sua situação de candidato(a) à resposta social.
 8. Após o procedimento do ponto anterior, a Direção Técnica analisa a candidatura e, em função da existência ou não de vaga, ou prossegue com processo de admissão ou integra o(a) candidato(a) em lista de espera.

NORMA 9ª | GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

1. A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica da resposta social.
2. A lista de candidatos deve manter-se atualizada e disponível para consulta, sempre que o candidato ou o seu representante familiar ou representante legal o pretenda.
3. Critérios para atualização:
 - a) Anualmente de acordo com agenda prevista;
 - b) Sempre que ocorra entrada e/ou saída de candidatos;
 - c) Alterações ao diagnóstico do candidato.

NORMA 10ª | ADMISSÃO

1. Sempre que haja vaga em SAD, a Direção Técnica elabora proposta de admissão, quando existam candidatos em condições de admissibilidade e tendo em conta, na sua avaliação, as condições do candidato e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A admissão dos utentes é da responsabilidade da Direção da Instituição, sendo os respetivos processos orientados pela Direção Técnica.
3. Em caso de admissão, a decisão será dada a conhecer ao(à) candidato(a) a utente ou ao seu representante familiar ou representante legal no prazo de cinco dias úteis.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

4. Após decisão da admissão do(a) candidato(a), proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão será:
 - a) Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - b) Entregue, ao (à) utente ou ao representante familiar ou ao representante legal, o Regulamento Interno;
 - c) Assinada declaração, pelo(a) utente ou representante familiar ou representante legal, de autorização ou não do uso de imagem na Instituição;
 - d) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do utente.

NORMA 11ª | ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do(a) utente, a este(a) e/ou ao representante familiar e/ou representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente sobre o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do(a) utente definido neste Regulamento é de 30 dias.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento previamente definido, que passa por:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao(à) utente;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços que mais se articulem com o(a) utente;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços no domicílio, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Explicação dos cuidados a ter com o equipamento de fornecimento das refeições (termos, caixas e lancheiras);
 - f) Definição das regras de entrada e saída no domicílio.
4. Após decorridos 30 dias, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do(a) utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual.
5. Se, durante este período, o(a) utente não se adaptar, será realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que conduziram à sua inadaptação e, se oportuno, procurar que sejam ultrapassados, promovendo as alterações necessárias. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao(à) utente, de rescindir o contrato.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

NORMA 12ª | PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Para cada utente é elaborado um processo individual, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências do qual constam:
 - a) Ficha individual do(a) utente, com os seguintes elementos:
 - Identificação e contacto do(a) utente;
 - Data de início da prestação dos serviços;
 - Identificação e contacto do representante familiar ou representante legal;
 - Identificação e contacto do médico assistente;
 - Identificação da situação social.
 - b) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - c) Plano Individual (PI), o qual contém as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PI;
 - d) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização,
 - e) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - f) Data da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, com cumprimento das normas do Regulamento Geral da Proteção de Dados;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III | RELAÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 13ª | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação vigente, entre o(a) utente ou representante familiar ou representante legal, bem como entre o(s) participante(s) na mensalidade e o CBERPSEVER é celebrado um contrato escrito de prestação de serviços do qual constam as normas reguladoras dessa contratualização, designadamente os direitos e deveres expressos das partes. Vigora pelo período de um ano, renovável automaticamente.
2. As normas deste Regulamento são consideradas cláusulas contratuais, a que os(as) utentes, representante familiar ou representante legal devem manifestar adesão.
3. Sempre que o(a) utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado, a rogo, pelo representante familiar ou pelo representante legal, consoante o caso, indicando a qualidade em que o fazem.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao(à) utente ou a quem o represente e arquivado outro no processo individual.
5. Será seguido o procedimento do número anterior em relação aos contratos de familiares participantes na mensalidade.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

6. Sempre que ocorram alterações aos serviços prestados, atualização de mensalidade ou alteração de outros elementos, as mesmas serão objeto de mútuo consentimento, sob a forma de Adenda.

CAPÍTULO IV | REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14ª | LOCAL E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. Os serviços serão prestados no domicílio do utente pelo Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever, sito no Bairro da Ponte n.º 4 Barracão, 3620-502 Sever, concelho Moimenta da Beira, mediante a natureza dos mesmos.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias incluindo fins-de-semana e feriados.
3. O horário de funcionamento é das 09:00h às 19:00h podendo este ser condicionado às necessidades locais.

NORMA 15ª | FALTAS E AUSÊNCIAS PROLONGADAS

1. Todas as faltas devem ser comunicadas ao CBERPSEVER, com antecedência mínima de 1 dia, quando sejam previsíveis, e, no imediato, caso o não sejam.
2. Consideram-se ausências prolongadas aquelas cujo período de ausência seja superior a 30 dias consecutivos.
3. Consideram-se justificadas as ausências por doença (internamento hospitalar ou em unidade de cuidados continuados, realização de tratamentos), por gozo de férias, por acompanhamento de familiares e outras acordadas com a Instituição.

NORMA 16ª | COMUNICAÇÃO COM REPRESENTANTE FAMILIAR/ REPRESENTANTE LEGAL

1. No âmbito da Relação contratual, sempre que possível e a natureza das comunicações o permita e não haja indicação expressa em contrário, as mesmas serão feitas, por mail, para o endereço eletrónico indicado para o efeito.
2. O representante familiar ou o representante legal do(a) utente podem solicitar reunião com o (a)Diretor(a) Técnico(a) da resposta social, sempre que necessário, a qual deverá realizar-se, sempre que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

CAPÍTULO V | COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 17ª | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do(a) utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o(a) utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo(a) utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao(à) utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos da composição do agregado familiar são excluídas as pessoas que:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
5. Considera-se que a economia comum se mantém quando se verifique a deslocação de qualquer elemento do agregado familiar por período igual ou inferior a 30 dias e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho de carácter temporário.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado o lucro tributável ou 2 IAS por mês, optando pelo maior;
 - 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), sendo considerada 50% da prestação social de inclusão;
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- f) Prediais - os definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente: i) as rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos; ii) as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência; iii) a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso total ou parcial de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem. 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 Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (constituída pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
8. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior, pode a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar,

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

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.

9. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório. Na ausência destes documentos, é solicitada a declaração do Instituto da Segurança Social com a indicação das prestações auferidas pelo agregado familiar e declaração da Autoridade Tributária comprovativa da situação do IVA.
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
11. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades sendo que, o rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos auferidos anualmente por cada um dos seus elementos.

NORMA 18ª | TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO MENSAL E TABELA DE SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE

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, de acordo com a tabela 1 constante do Anexo 1 do presente Regulamento.
2. Atendendo à situação socioeconómica dos(as) utentes e seus familiares, poderão ser fixadas comparticipações familiares inferiores ao montante apurado pela aplicação da percentagem relativa aos serviços prestados sobre o rendimento per capita.
3. Relativamente a utentes que dentro da capacidade definida não estejam abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.
4. Em caso de alteração de qualquer uma das tabelas do anexo 1, será o utente ou o seu representante informado do facto com 30 dias de antecedência em relação à data em que a mesma entra em vigor.

NORMA 19ª | MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. O montante da comparticipação familiar/mensalidade é o que se encontra fixado no contrato da prestação de serviços.
2. A mensalidade é revista anualmente, no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo mensal médio real do(a) utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
4. O(a) utente ou o representante familiar ou representante legal deve informar o CBERPSEVER de quaisquer alterações que influenciem a definição e revisão da comparticipação familiar.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

NORMA 20ª | PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. O pagamento da comparticipação familiar/mensalidade é feito até ao dia 8 do mês a que respeita, devendo ser efetuado através de uma das seguintes modalidades:
 - a) Transferência bancária, preferencialmente;
 - b) Débito em conta;
 - c) Cheque na secretaria da Instituição;
 - d) Numerário na secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no ato do pagamento da mensalidade.
3. Qualquer serviço/atividade não incluído no ponto 1 da NORMA 5ª do presente regulamento, é considerado pagamento extra mensalidade.
4. As despesas extra mensalidade já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição, após análise do caso, poderá vir a suspender a permanência do(a) utente na resposta social até ser regularizada a situação.
6. No mês de admissão ou cessação dos serviços, o pagamento da mensalidade será efetuado conforme o seguinte:
 - a) **Se a admissão** ocorrer até ao dia 15 do mês, será paga a mensalidade completa. Se ocorrer a partir do dia 16 até ao final do mês, será pago 50% do valor da mensalidade;
 - b) **Se a cessação** ocorrer até ao dia 15 do mês, será pago 50% do valor da mensalidade. Se ocorrer a partir do dia 16 até ao final do mês, será paga a mensalidade completa.
7. No caso de falecimento do(a) utente os serviços serão faturados até essa data.

CAPÍTULO VI | PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 21ª | ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das seguintes refeições: duas refeições principais (almoço e jantar), pequeno-almoço e lanche.
2. A ementa é elaborada mensalmente, com o devido cuidado nutricional e adaptada aos (às)utentes desta resposta social. É afixada em local visível e adequado.
3. As dietas dos(as) utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais.

NORMA 22ª | CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. O serviço de higiene e conforto baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente e o plano elaborado pela instituição.
2. Sempre que necessário, o serviço poderá englobar mais do que uma higiene pessoal por dia, sendo considerado, nesse caso, mais um serviço.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

3. A aquisição de fraldas cuecas, pensos, outros produtos de incontinência e de outra natureza, como seja sacos coletores para ostomia, é da responsabilidade do(a) utente ou do representante familiar ou do representante legal, podendo contudo ser a mesma solicitada ao CBESRPSEVER, não estando o valor dos mesmos incluídos na mensalidade.

NORMA 23ª | CUIDADOS DE IMAGEM

1. São prestados, pelos(as)s colaboradores(as) cuidados básicos de imagem essencialmente a utentes sem retaguarda familiar, como sejam corte de unhas e corte do bigode e cabelo aos homens.
2. O corte e o a arranjo do cabelo das senhoras é realizado por uma cabeleireira que se desloca à Instituição para o efeito, constituindo o custo uma despesa extra, a cargo da utente.

NORMA 24ª | TRATAMENTO DE ROUPAS

1. O tratamento de roupas é realizado na lavandaria do CBERPSEVER.
2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do(a) utente.
3. O serviço é realizado uma vez por semana.
4. As roupas são identificadas antes do início do serviço, com um número que será fornecido pela instituição ao(à) utente ou a quem o(a) represente.
5. A entrega da roupa tratada é feita no mesmo dia da semana seguinte no domicílio do(a) utente.
6. Na Instituição, é verificada a roupa recolhida, é feita uma seleção, procede-se à lavagem, secagem, pequenos arranjos e engomagem da mesma e posterior distribuição pelos cestos de roupa individuais para entrega no domicílio do(a) respetivo(a) utente.

NORMA 25ª | LIMPEZA HABITACIONAL

1. Por limpeza habitacional entende-se a arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do(a) utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo(a).
2. A limpeza habitacional é efetuada, por norma, uma vez por semana, sem prejuízo do serviço se adequar às necessidades do utente ou a outra periodicidade constante do contrato celebrado.
3. No ato da admissão, deve ser facultada à Instituição uma chave do domicílio do(a) utente, que será guardada em conformidade com as regras internas de segurança e privacidade do(a) utente.
4. O(a) colaborador(a) responsável pelo uso da chave deve assinar uma declaração em como se compromete a assumir a responsabilidade pela mesma. Em caso de perda da chave, sendo provada a negligência, a responsabilidade pelos possíveis danos causados, será assumida pelo responsável da mesma

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

NORMA 26ª | ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS PRESCRITOS

A medicação administrada ao(à) utente cumpre as prescrições médicas. A preparação é da responsabilidade da farmácia fornecedora e é individualizada por utente (sistema unidose). Sempre que seja solicitado este serviço, a Instituição procurará assegurar que a medicação seja tomada, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários, se necessário.

NORMA 27ª | ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

A articulação com os serviços locais de saúde é garantida pela Instituição sempre que a mesma seja solicitada ou se verifique essa necessidade, por dificuldades do(a) utente e não existir retaguarda familiar próxima que a possa garantir.

NORMA 28ª | DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO FACILITADORA DO ACESSO A SERVIÇOS DA COMUNIDADE ADEQUADOS À SATISFAÇÃO DE OUTRAS NECESSIDADES

Esta informação é prestada sempre que solicitada ou quando se verifica que o(a)utente evidencia essa necessidade.

NORMA 29ª | ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

A Instituição por si ou em cooperação com instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar, aos(às) utentes do Serviço de Apoio Domiciliário, atividades de estimulação de capacidades físicas e intelectuais, culturais e sociais essenciais ao seu equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social, desenvolvendo iniciativas propiciadoras de convívio, animação e ocupação de tempos livres.

1. Aos(às) utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do(a) Animador(a) da Instituição, sob a supervisão da Direção Técnica, que, face a essas atividades, toma em consideração e comunica, aos(às) colaboradores(as) envolvidos(as) nas mesmas, quais os(as) utentes do Serviço de Apoio Domiciliário que nelas podem participar.
3. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada ao(à) utente ou ao representante familiar ou representante legal.
4. A autorização do representante familiar ou representante legal do(a) utente é sempre necessária, quando este(a) não seja hábil para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante as atividades no exterior e nos passeios os(as) utentes são sempre acompanhados(as) por colaboradores da instituição.
6. Os(as) utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da comunidade, ficando o transporte a cargo da Instituição.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

NORMA 30ª | APOIO PSICOSSOCIAL

1. Este apoio é prestado pelo(a) psicólogo(a) da Instituição, quando solicitado ou quando a equipa de saúde diagnostica a sua necessidade.
2. O apoio é gratuito.

NORMA 31ª | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 32ª | ACOMPANHAMENTO E ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

Os(as) utentes desta resposta social devem ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e em transporte pelos mesmos providenciado. A instituição pode, contudo, efetuar este serviço, assim como assegurar o transporte sempre que tal seja acordado com o(a) utente ou com o seu representante. O preçário consta da tabela 2 do Anexo 1.

NORMA 33ª | CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos(as) utentes ou do representante familiar ou representante legal. No entanto, os(as) utentes podem sempre utilizar eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, com preçário variável, conforme referido na tabela 2 do Anexo 1.

NORMA 34ª | FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

Os Serviços são prestados pelo(a) fisioterapeuta da Instituição responsável pela execução dos tratamentos fisiátricos e são, nomeadamente os seguintes: massagem, treino de equilíbrio, marcha, reforço muscular e mobilização articular e treino de atividades de vida diária. O preçário consta da tabela 2 do Anexo 1.

NORMA 35ª | HIDROTERAPIA

A hidroterapia é uma atividade terapêutica, realizada no Jacuzzi e coordenada pelo(a) fisioterapeuta da Instituição, que promove a sensação de bem-estar, alivia as dores musculares e articulares e diminui o stress e a ansiedade. O preçário consta da tabela 2 do Anexo 1.

NORMA 36ª | TERAPIA MULTISSENSORIAL (SALA SNOEZLEN)

A terapia multissensorial snoezelen é garantida pelo(a) psicólogo(a) da Instituição, podendo envolver outros técnicos(as) ou cuidadores(as) e consiste na estimulação dos sentidos, através de luz, cheiro, toque, som e visão e utilizando equipamentos próprios, para

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

proporcionar prazer e bem-estar. Proporciona estimulação global, relaxamento e segurança emocional, melhoria na comunicação e contacto com o exterior e reabilitação neurossensorial. O preçário consta da tabela 2 do Anexo 1.

NORMA 37ª | ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

Em função das necessidades do(a) utente e da disponibilidade dos Serviços, poderá esporadicamente ser efetuado o acolhimento temporário em caso de doença/incapacidade súbita, serviço de custo variável, como referido na tabela 2 do Anexo 1.

CAPÍTULO VII | ORGANIZAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

NORMA 38ª | PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, na sede da Instituição.

NORMA 39ª | DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a), cujo nome e formação se encontram afixados em lugar bem visível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo e pelo cumprimento deste Regulamento.
2. O Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a) nas suas ausências e impedimentos pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI).

CAPÍTULO VIII | DIREITOS E DEVERES

NORMA 40ª | DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

1. Direitos do utente

São direitos do(a) utente:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e sem qualquer tipo de discriminação, designadamente no que respeita às suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, destinadas a esta Resposta Social, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que a mesma seja entregue à Instituição;
- h) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua autorização e/ou da família;
- i) Apresentar reclamações, elogios e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) Consultar a informação constante no processo individual;
- k) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno da Resposta Social, bem como, o Contrato de Prestação de Serviços;
- l) Utilizar o Livro de Reclamações;
- m) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- n) Exigir qualidade dos serviços prestados.

2. Deveres do utente

São deveres do(a) utente:

- a) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços no ato de admissão;
- b) Apresentar prova de rendimentos anuais para a atualização das participações familiares, quando solicitado pelo CBERPSEVER;
- c) Efetuar o pagamento da participação mensal /mensalidade de acordo com o contrato previamente celebrado, até ao dia 8 de cada mês;
- d) Respeitar os horários praticados pela Instituição;
- e) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- f) Tratar com respeito e dignidade, os(as), colaboradores(as) voluntários(as) estagiários(as) e a Direção da Instituição;
- g) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- h) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas que envolvam a Resposta Social;
- i) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento da resposta social;
- j) Avisar das suas ausências;
- k) Zelar pela conservação e boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços.

NORMA 41ª | DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE DO UTENTE

O representante (familiar ou legal) do(a) utente é a pessoa que assume os direitos e deveres titulados pelo (a) utente ou por conta própria, explicitados de seguida, e com o qual o CBERPSEVER se relaciona para efeitos da relação contratual e a quem presta informações/esclarecimentos pertinentes sobre o(a) utente.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

1. Direitos do Representante

São direitos do representante do(a) utente:

- a) Que o CBERPSEVER lhe preste todas as informações sobre o(a) utente, salvo as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva de vida privada, que exigem consentimento do (a) próprio(a), quando reúna condições para tal;
- b) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e se justifique;
- a) Efetuar reclamações ou sugestões;
- b) Todos os demais direitos conferidos ao(a)utente que não sejam de natureza pessoal.

2. Deveres do representante

São deveres do representante do(a) utente:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador de tudo o que vier a ser devido ao CBERPSEVER pela celebração do contrato da prestação de serviços, nomeadamente pelo pagamento das participações mensais/mensalidades e demais despesas extra;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato da prestação de serviços e deste Regulamento que não sejam de natureza pessoal do(a) utente;
- c) Prestar todas as informações sobre o(a) utente que sejam relevantes para o seu bem-estar e adequado acompanhamento;
- d) Assinar o contrato de prestação de serviços, consoante o caso, em nome próprio ou como representante, quando, por qualquer razão o(a) utente esteja impedido(a) de o fazer.

NORMA 42ª | DIREITOS E DEVERES DO CBERPSEVER

1. Direitos do CBERPSEVER

São direitos do CBERPSEVER:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e de eventuais despesas acrescidas;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo(a) utente e/ou representante familiar /representante legal no ato da admissão e posteriormente;
- e) Fazer cumprir o contrato da prestação de serviços e o regulamento interno da resposta social;
- f) Tomar conhecimento de quaisquer problemas do(a) utente, por forma a implementar as medidas necessárias para as superar;
- g) Encaminhar o(a)utente para outra resposta social interna ou externa à Instituição, quando tal se justifique;

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- h) Suspender este serviço ou cessar o contrato, sempre que os(as) utentes e/ou representante familiar e/ou representante legal violem grave ou reiteradamente as regras constantes do presente regulamento e, em especial, quando condicionem a eficaz prestação dos mesmos, ou prejudiquem o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. Deveres do CBERPSEVER

São deveres do CBERPSEVER:

- a) Respeitar a individualidade dos(as) utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(uma) e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira à qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Cumprir o que se encontra fixado no regulamento interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado com o(a)utente ou com o seu representante;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos (as)utentes;
- h) Manter os processos dos(as) utentes atualizados;
- i) Fornecer informações relevantes dos(das) utentes ao seu representante;
- j) Cumprir o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável relativamente aos dados pessoais de que tome conhecimento, no âmbito da resposta social, designadamente garantindo a confidencialidade dos dados constantes dos processos dos(das) utentes;
- k) Dispor de livro de reclamações.

NORMA 43ª | DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES E ESTAGIÁRIOS

1. Direitos dos colaboradores

São direitos dos(as) colaboradores(as):

- a) Ser tratados(as) com respeito e dignidade pelos(as) utentes, representantes familiares/representantes legais, colegas de trabalho e superiores hierárquicos;
- b) Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção da saúde;
- c) Frequentar ações de formação adequadas que os qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- d) Receber atempadamente a remuneração acordada;
- e) Ser ouvidos nas suas opiniões, sugestões ou reclamações
- f) Obter certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- g) Ter as consultas preconizadas no âmbito da Medicina no Trabalho.

2. Deveres dos colaboradores

São deveres dos colaboradores(as)

- a) Cumprir e fazer cumprir a legislação, regulamentos e determinações da Direção da do CBERPSEVER;
- b) Obedecer às Orientações Superiores em tudo o que respeite à execução e disciplina no trabalho
- c) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção da Instituição, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, os estagiários e voluntários;
- d) Ser assíduos e pontuais e realizar o trabalho com zelo e competência;
- e) Ser leais à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da mesma;
- f) Cumprir o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável relativamente aos dados pessoais de que tomem conhecimento no exercício da sua função;
- g) Adotar uma conduta responsável e discreta, a fim de evitarem situações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- h) Não usar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa o faça;
- i) Usar convenientemente os bens que lhes são facultados e evitar o desperdício;
- j) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição relacionados com o seu trabalho, quer lhes estejam confiados ou não;
- k) Comunicar, superiormente, as faltas e deficiências detetadas, designadamente no que respeita a:
 - a. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos(as) utentes e dos(as) colaboradores(as);
 - b. Atos praticados pelos(as) utentes, seus representantes, visitas e colaboradores(as) em desrespeito deste Regulamento;
- l) Participar nas ações de formação que lhes forem proporcionadas pelo CBERPSEVER, visando o desenvolvimento contínuo das suas competências;
- m) Participar nas atividades promovidas pela Instituição;
- n) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas;
- o) Informar os seus superiores, sobre o impacto de medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- p) Observar as normas de higiene e segurança.
- q) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar dos(as) utentes;
- r) Assegurar a prestação de serviços aos(às) utentes, baseada nas boas práticas e em conformidade com as funções que lhe são atribuídas

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

- s) Respeitar os(as) utentes, preservando a sua individualidade e intimidade e adotar no seu cuidar/tratamento uma atuação isenta de favoritismo e preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- t) Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e do Plano de Cuidados definidos para cada utente e a respetiva atualização.
- u) Participar à Direção Técnica qualquer ocorrência relacionada com o utente ou com o serviço prestado
- v) Não aceitar nem solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza pelo exercício das suas funções;
- w) Considerar que o domicílio do(a) utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo, por isso, permitidas alterações, nem eliminação de bens e objetos sem prévia autorização;
- x) Guardar a chave do domicílio do(a) utente que lhe tenha sido confiada em local seguro.

3. Direitos dos estagiários

São direitos dos estagiários:

- a) Os previstos nas alíneas a),b) e e) do número 1, para os colaboradores;
- b) Os previstos no contrato de estágio, em obediência ao preconizado no Modelo facultado pelo IEFPP como deveres da Entidade Promotora.

4. Deveres dos estagiários

São deveres dos estagiários:

- a) Os previstos no nº 2 para os colaboradores, que sejam compatíveis com a sua situação contratual e com o plano individual de estágio;
- b) Os previstos no contrato de estágio, em obediência ao preconizado no Modelo facultado pelo IEFPP como direitos da Entidade Promotora, não contemplados na alínea a).
- c) Os previstos no contrato de estágio, modelo preconizado pelo IEFPP, como deveres do estagiário não previstos nas alíneas anteriores.

NORMA 44ª | DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

O voluntariado é uma atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral. Rege-se pela Lei 71/98 de 03 de novembro e pelo Decreto-Lei nº 389/99, de 30 de setembro, que definem e regulamentam o enquadramento jurídico da atividade, nomeadamente no que respeita a direitos e deveres, que se especificam de seguida:

1. Direitos dos voluntários

São direitos dos voluntários

- a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Estar cobertos por uma apólice de seguro de grupo, tendo em conta as nor-

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

mas de responsabilidade civil, para proteção em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa direta e especificamente imputável ao seu trabalho de voluntário

- c) Ter acesso a programas de formação inicial e continua;
- d) Enquadrar-se no regime de seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
- e) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- f) Ser reconhecidos pelo trabalho que desenvolvem com acreditação e certificação;
- g) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- h) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- i) Acordar com o CBERPSEVER um programa de voluntariado que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

2. Deveres dos voluntários

São deveres dos voluntários:

- a) Observar os princípios deontológicos pelos quais se rege a Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar e respeitar os princípios e normas que regulam o funcionamento da Instituição no âmbito da atividade que desenvolve;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Cumprir o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável relativamente aos dados pessoais de que tomem conhecimento no exercício da sua função
- e) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntario;
- f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- g) Colaborar com a Direção, com colegas e colaboradores(as) da Instituição;
- h) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- i) Informar o CBERPSEVER, com a maior brevidade possível, sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntario.

NORMA 45ª | DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DO(A) UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo(a) utente ou seu representante (familiar ou legal) e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do utente.

NORMA 46ª | INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. É admitida a interrupção da prestação do serviço em Serviço de Apoio Domiciliário no caso de ausência por motivo de doença do(a) utente que lhe impossibilite a frequência da resposta social (internamento hospitalar ou em unidade de cuidados continuados,

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

ausência para tratamentos...), bem como a ausência por férias ou acompanhamento de familiares.

2. Quando prevista a interrupção do serviço, deve a mesma ser comunicada pelo(a) utente ou por quem o represente com 15 dias de antecedência.
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal (mensalidade), quando o período de ausência exceder os 15 dias seguidos.

NORMA 47ª | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A cessação do contrato da prestação de serviços pode ocorrer por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, que deverá ser reduzido a escrito e dele constar a data a partir da qual produzirá efeitos;
 - b) Caducidade:
 - a. Falecimento do(a) utente;
 - b. Impossibilidade superveniente e absoluta da prestação de serviços;
 - c. Suspensão do serviço por período superior a 30 dias sem motivo justificado;
 - c) Revogação por uma das partes por justa causa, considerando-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b. Existência de dívidas ao CBERPSEVER, designadamente duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras do SAD e pelos colaboradores(as);
 - d. Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato da prestação de serviços;
 - d) Inadaptação do(a) utente à resposta social;
 - e) Inadequação da resposta social à problemática do(a) utente;
 - f) Motivos pessoais do(a) utente motivados por alterações da sua situação familiar ou outra;
 - g) Integração noutra resposta social;
 - h) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
2. No caso do(a) utente ou seu representante pretender cessar o contrato, deverá comunicar o facto ao CBERPSEVER com 30 dias de antecedência.
3. No caso de não ser cumprido o prazo estabelecido no número anterior, haverá lugar ao pagamento da comparticipação mensal correspondente ao aviso em falta.
4. A rescisão do contrato por justa causa implica o término dos serviços prestados em SAD no prazo de 10 dias.

NORMA 48ª | PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

O CBERPSEVER possui um Manual de Gestão e Prevenção de Maus-tratos a Idosos e tem definida uma metodologia que comporta a forma de atuação, a qual é explicada aos(as) colaboradores(as) e aos(as) utentes.

Assim:

1. Caso se verifiquem situações de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos e emocionais, na relação colaboradores/ utentes será feita uma averiguação, que poderá originar um processo disciplinar.

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

2. Caso se verifiquem situações de maus-tratos entre utentes e colaboradores ou utentes entre si, será feita uma averiguação e solicitada a intervenção da equipa multidisciplinar.
3. Caso se verifiquem situações de maus-tratos fora da Instituição, nomeadamente no meio familiar, a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.
4. Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

NORMA 49ª | LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria pelo(a) utente ou seu representante familiar ou ou representante legal.
2. A instituição permite igualmente o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico, disponível no seu site em <http://cberpsever.pt>, em conformidade com o Anexo I do n.º 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017, DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).

NORMA 50ª | LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

CAPÍTULO IX | DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 51ª | ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao(à) utente, ou ao representante familiar ou representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento interno serão também comunicadas ao ISS, IP – Centro Distrital de Viseu, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno, ao(à) utente ou ao seu representante familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 52ª | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

NORMA 53ª | ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento, aprovado em reunião de Direção de 31/05/2025, entra em vigor em 1 de julho de 2025, revogando o anterior, datado de 10 de junho de 2017.

Pel'A Direção)
Centro do Presidente e Repouso
da Paróquia de Sever
362
Vitor Manuel Teixeira Carreira
(Vitor Manuel Teixeira Carreira)

CAPÍTULO X | CONTROLO DE REVISÕES

Versão	Data	Tipo de revisão	Páginas
0	01-02-2010	Elaboração inicial	-----
1	10-06-2017	Revisão de estrutura e conteúdo	Todas
2	30/05/2025	Revisão de estrutura e conteúdo	Todas

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

DECLARAÇÃO

_____ (Nome do declarante)

na qualidade de Utente do Serviço de Apoio Domiciliário,

na qualidade de Representante (Familiar ou Legal) do utente do Serviço de Apoio Domiciliário

_____ (Nome)

declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as suas normas.

Sever, ____ de _____ de _____

(Assinatura do declarante)

**ANEXO 1 | TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO MENSAL E TABELA/PREÇÁRIO
DE SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE**

TABELA 1 - COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FINS DE SEMANA
Alimentação (4 refeições, 2x ao dia)	20	25
Higiene habitacional (1 x por semana)	10	10
Tratamento de roupas (1x por semana)	10	10
Higiene pessoal e de conforto	15	20
Atividades de animação e de sociabilização	3	3
Administração de fármacos	7	7

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

**TABELA 2 - PREÇÁRIO DOS SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS
NA MENSALIDADE**

SERVIÇOS	Tratamentos de Fisioterapia	10€ por sessão	
	Material de Enfermagem	Variável	
	Hidroterapia	5,00€ por sessão	
	Terapia multissensorial - sala snoezelen	5,00€ por sessão	
	Acolhimento temporário	Variável	
	Transporte e Acompanhamento a consultas e exames médicos no exterior, incluindo 2 horas de acompanhamento	Armamar	27,00 €
		Coimbra	130,00 €
		Lamego Clínicas	35,00 €
		Lamego Hospital	30,00 €
		Leomil	10,00 €
		Moimenta Beira Centro	15,00 €
Peso da Régua		40,00 €	
Porto Centro		150,00 €	
Tarouca Centro de saúde		20,00 €	
Vila Real		65,00 €	
Viseu Hospital	60,00 €		
Cuidados de Imagem (Cabeleireiro)	Corte: 4,50€ Pintura: 11,50€ Corte e Pintura: 15€		

NOTA

Acrescem aos valores indicados 7,50€ por cada hora do acompanhante, além de 2 horas.