

Centro Social e Paroquial N^a Sra. Mãe de Deus da Buraca

IPSS – S/ FINS LUCRATIVOS

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Sede : Praça Luís de Camões (Igreja) Buraca
2610-103 Amadora
Telefone: 214713519
Fax: 214721000
Site: www.cspburaca.pt
Endereço electrónico: sede@cspburaca.pt

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Âmbito de Aplicação.....	1
2. Legislação Aplicável.....	1
3. Objetivos.....	2
4. Serviços prestados e Atividades Desenvolvidas.....	3

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

1. Critérios de Admissão.....	4
2. Candidatura.....	4
3. Admissão.....	5
4. Acolhimento de novos utentes.....	6
5. Processo Individual de Utentes.....	6

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. Instalações.....	8
2. Horário de Funcionamento.....	8
3. Pagamento das Mensalidades.....	8
4. Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	9
5. Tabela das Comparticipações.....	11
6. Prova de Rendimentos.....	11
7. Revisão da Comparticipação Familiar.....	12
8. Redução da Comparticipação Familiar Mensal.....	12

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

1. Fornecimento e Apoio nas Refeições.....	13
2. Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal.....	13
3. Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente.....	14
4. Higiene Habitacional.....	14
5. Atividades de Animação e Socialização.....	14
6. Acompanhamento e Transporte a consultas assim como Exames Complementares de Diagnóstico.....	15
7. Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio.....	15
8. Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	15
9. Apoio Psicossocial.....	15
10. Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes.....	16

CAPÍTULO V – RECURSOS

1. Quadro de Pessoal.....	17
2. Direção Técnica.....	17
3. Coordenação do Serviço de Apoio Domiciliário.....	17

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DAS PARTES INTERESSADAS

1. Direitos e Deveres dos Utentes.....	18
2. Direitos e Deveres da Instituição.....	19
3. Competências da Direção Técnica.....	20
4. Contrato de Prestação de Serviços.....	20
5. Cessação da prestação de Serviços.....	20
6. Rescisão da Prestação de Serviços.....	20
7. Livro de Reclamações.....	21
8. Livro de registo de Ocorrências.....	21

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Alterações ao presente Regulamento.....	22
2. Integração de Lacunas.....	22
3. Entrada em Vigor.....	22

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

1. Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial N.º Sra. Mãe de Deus da Buraca, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social Sem Fins Lucrativos, registada em 26/01/87, sob o n.º 6/87, livro 3, das Associações de Solidariedade Social da Direção Geral de Ação Social. Tem a sua sede na Praça Luís de Camões (Igreja) Buraca, Telefone: 214713519, fax 214721000, e-mail: sede@cspburaca.pt, contribuinte n.º 501796649, com acordo de cooperação para a resposta social do Serviço de Apoio Social, revisto em 14/11/2007, com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa.

Esta Instituição tem como ideário a Doutrina Social da Igreja, e tem a seguinte MISSÃO E VALORES:

- **Missão** O Centro Social Paroquial N.º Sra. Mãe de Deus da Buraca é um serviço da Paróquia, com o fim de cultivar nos paroquianos a noção das suas responsabilidades sociais, motivando-os para as exigências cristãs da Partilha e comunicação de Bens e, muito particularmente, ajudando-os a dar respostas adequadas às carências que eventualmente se verifiquem entre os habitantes da paróquia, mediante ações de assistência, promoção ou desenvolvimento, segundo as circunstâncias.

- Os **Valores** que regem a atividade da Instituição são:
 - ☞ O respeito pela dignidade da pessoa humana e o dever de contribuir para o seu desenvolvimento moral, espiritual e cultural;
 - ☞ O fortalecimento do serviço comunitário, de modo que os indivíduos, as famílias e os demais agrupamentos da paróquia, empenhando-se num trabalho comum, se tornem promotores da sua própria valorização;
 - ☞ A criação de estruturas de comunicação cristã de bens e de ajuda mútua, bem como o apoio aos mais carenciados, mobilizando para o efeito os indispensáveis recursos humanos e materiais.

2. Legislação Aplicável

O presente Regulamento aplica-se ao Serviço de Apoio Domiciliário, resposta social orientada para a prestação de cuidados personalizados no domicílio a indivíduos e famílias que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, ou outro impedimento e que por si só, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária.

O Centro Social Paroquial N.º Sra. Mãe de Deus da Buraca rege-se pelo estipulado no:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

3. Objetivos

3.1 Objetivo do Regulamento Interno

Este Regulamento, é constituído por um conjunto de orientações e normas de funcionamento da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário, que visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento em vigor no Centro Social Paroquial N.ª Sra. Mãe de Deus da Buraca.

3.2 Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário, destina-se a pessoas que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, ou outro impedimento e que por si só, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- Promover a intergeracionalidade;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- Promover a apoiar iniciativas destinadas à formação de profissionais, voluntários, familiares e outros membros da comunidade;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.

4. Serviços Prestados e atividades Desenvolvidas

O Centro Social e Paroquial, na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, assegura e presta os seguintes serviços:

- Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Tratamento de roupas do uso pessoal do utente;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

Pode ainda incluir serviços esporádicos e/ou pontuais, tais como:

- Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- Cedência de ajudas técnicas;
- Apoio psicossocial;
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

1. Critérios de Admissão:

São critérios na admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, por ordem de ponderação:

1. Utentes em Risco Social;
2. Grau de dependência;
3. Ausência de Suporte Familiar;
4. Residência na área de Intervenção da Paróquia e da Freguesia;
5. Situação economicamente desfavorecida;
6. Ligação ao Centro Social e Paroquial N^a Sr.^a Mãe de Deus da Buraca;
7. Situação encaminhada por entidades parceiras;
8. Data de Inscrição.

2. Candidatura

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Em caso de dúvida podem ser solicitado outros documentos comprovativos.

A ficha de Inscrição e os documentos referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do Centro Social Paroquial N^a Sra. Mãe de Deus da Buraca, no horário das 8h30 – 13h00 e as 14h00 – 17h00, mediante agendamento de um atendimento social com o Coordenador do serviço ou com o Diretor técnico.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Caso seja selecionado, no ato da admissão efetiva é obrigatório a entrega dos documentos necessários ao cálculo do rendimento per-Capita, previsto no ponto 4. Do Capítulo III.

3. Admissão

Recebido o pedido de inscrição, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias, após decisão da Direção Técnica.

Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta de não admissibilidade.

No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:

- 1ª Mensalidade;
- Termos da alimentação, em caso o utente usufruir do serviço de fornecimento das refeições.

4. Acolhimento de Novos Utentes

Compete à Equipe Técnica elaborar em colaboração com o utente e com o seu Representante legal e/ou Familiar, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de acolhimento com os cuidados individualizados.

O Acolhimento de novos utentes regem-se pelas seguintes regras:

- Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- Apresentação da equipa/s prestadora dos cuidados e serviços;
- Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

- Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

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

5. Processo Individual do Utente

É organizado pelo Coordenador do serviço um processo individual social para cada utente, onde constam todas as informações relativas ao utente.

É também elaborado pelo Coordenador do Serviço a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD).

Do processo individual do utente consta:

- Identificação e contacto do utente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Identificação da situação económica;
- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, está de acordo com a legislação vigente.

Cada processo individual é de acesso restrito e permanentemente atualizado.



Os referidos processos, quando solicitados, podem ser consultados pelo utente, seu Representante legal e/ou Familiar.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. Instalações

O Centro Social e paroquial N.ª Sr.ª Mãe de Deus da Buraca desenvolve a sua resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário na Praça Luís de Camões (Igreja) - Buraca.

As instalações respeitam a legislação aplicável, nomeadamente, de evacuação em situação de emergência e de proteção contra risco de incêndio.

As Instalações são compostas por áreas funcionais comuns ao Centro de Convívio e por áreas funcionais específicas da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

Áreas Comuns:

- a) Cozinhas /Despensas;
- b) 2 Casas de banho;
- c) Serviços administrativos/secretaria;
- d) Gabinete técnico/sala de reuniões;
- e) Vestiários;
- f) Zona de arrumos.

2. Horário de Funcionamento

2.1 Horário de Funcionamento

A Instituição encontra-se aberta diariamente, nos dias úteis (2ª feira a 6ª feira), com o horário 8h30 às 17h00.

O horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é das 9h00 às 18h30 de 2ª feira a Domingo.

2.2 Encerramento

A Instituição encerra nos Feriados Nacionais, Terça-feira de Carnaval e Feriado Municipal da Amadora (11 de setembro).

Poderá também encerrar em situações extraordinárias ou esporádicas, por indicação da Direção, desde que estejam salvaguardados os serviços contratualizados com o utente.

3. Pagamento das Mensalidades

O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita.

O pagamento pode ser efetuado em numerário, cheque ou transferência bancária, sendo que neste último deverá entregar o respetivo comprovativo até ao dia 10 de cada mês.



Se se verificar um atraso no pagamento da mesma (incluindo a falta de apresentação do comprovativo por transferência bancária), serão aplicados juros de mora, cuja taxa é de 4% no ano, conforme legislação em vigor.

Parante ausências de pagamento superiores a 2 meses, a Instituição poderá vir a suspender ou cessar a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

O pagamento de outras atividades/serviços/ saídas ao exterior ocasionais e não contratualizados, é efetuado previamente à sua realização.

4. Cálculo do Rendimento *Per Capita*

De acordo com legislação em vigor, as Comparticipações Familiares dos utentes desta Instituição, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado com a seguinte fórmula:

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

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

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.

Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele 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) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

As despesas enumeradas nas alíneas b), c) e d) não podem exceder, no seu total, a remuneração mínima mensal garantida (R.M.M.G.).

5. Tabela de Comparticipações

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, fazendo depender a ponderação consoante os serviços que são fornecidos, bem como a sua frequência, distribuídos percentualmente de acordo com a seguinte tabela:

Serviços	Dias úteis
Fornecimento e administração das Refeições	20%
Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	15%
Tratamento da Roupa	5%
Higiene Habitacional	5%
Atividades de Animação e Socialização	5%

Caso beneficie do Apoio Domiciliário aos **dias úteis e fins-de-semana** acrescentará uma percentagem de 15% ao valor do *Per Capita*.

Caso tenha quatro ou mais serviços nos **dias úteis** a percentagem a aplicar ao *Per Capita*, não poderá exceder os 50%, e no caso de ter nos **dias úteis mais aos fins-de-semana** não poderá exceder os 75% do cálculo do valor *Per Capita*.

A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo real utente Mês.

Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será comunicada por escrito aos utentes com 30 dias de antecedências.

6. Prova de Rendimentos

Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionam um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.



A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
A não entrega dos documentos referidos, implica a aplicação do valor da comparticipação familiar máxima.

7. Revisão da Comparticipação familiar

As comparticipações familiares são revistas anualmente no mês de Setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Devem ser entregues os documentos atualizados para uma reavaliação da capitação do agregado familiar no período de 1 a 30 de junho.

8. Redução da Comparticipação familiar Mensal

Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência do utente, **por motivo de doença e desde que devidamente comprovada**, exceda 15 dias consecutivos. Esta redução será executada no mês seguinte.

Em situações de comprovada carência socioeconómica poderá a Direção da Instituição como órgão gestor, isentar a comparticipação familiar, desde que devidamente justificada.

CAPITULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

1. Fornecimento e apoio nas Refeições

O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar administrar outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;

A ementa semanal é afixada em local visível adequado, antecipadamente entregue aos utentes no seu domicílio.

É elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

O Serviço de Distribuição e administração das Refeições funciona de 2ª feira a domingo. O horário da distribuição das refeições funciona entre as 12h e 13 horas.

O cancelamento das refeições bem como o reinício deverá ser efetuado com antecedência de 24 horas.

2. Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

A equipa do Apoio Domiciliário só poderá administrar medicamentos (via oral, tópica e retal) mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente e/ ou Representante legal ou familiar;

Em caso da responsabilidade da administração ser da equipa, a organização da medicação é executada pela equipa. Em caso da organização ser realizada pelo utente ou representante legal ou familiar o serviço de apoio domiciliário não se responsabiliza pela medicação administrada.

A indicação terapêutica realizada pelo serviço, após apresentação de prescrição médica, deverá encontrar-se em local acessível à equipa.

O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

3. Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente

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

O referido serviço sempre que possível é realizado no domicílio do utente, incluindo a lavagem, secagem e serviço de engomagem, bem como a reparação e correspondem a um serviço diário.

Para o tratamento de roupas no exterior a mesma é recolhida pelo pessoal prestador do serviço e entregue no domicílio do utente.

4. Higiene Habitacional

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

São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

5. Atividade de Animação e Socialização designadamente: Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunicada.

O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Coordenador do serviço, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos.

Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.

É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.



Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região.

A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

6. Acompanhamento e Transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.

Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.

Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

7. Realização de pequenas reparações/Modificações no domicílio

Quando identificada ou pedida por parte do utente ou familiar a realização de pequenas modificações e/ou reparações no domicílio o serviço disponibiliza esse apoio e/ou articula com os projetos existentes no Concelho.

8. Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia – Ajudas Técnicas

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



9. Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra as ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo geral promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do cliente.

10. Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a prestação de Cuidados aos Utentes

Este serviço prevê a promoção e a realização de ações de informação e sensibilização na área da geriatria, organizadas pelas Instituição ou por entidades parceiras.



CAPÍTULO V – RECURSOS

1. Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. Direção Técnica

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a uma Assistente Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Coordenador do Serviço de Apoio Domiciliário.

3. Coordenação do Serviço de Apoio Domiciliário

A Coordenação do Serviço de Apoio Domiciliário compete a uma Assistente Social indicada pela Direção, assumindo a sua organização e funcionamento.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DAS PARTES INTERESSADAS

1. Direitos e Deveres dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

2. Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Competências da Direção da Instituição;

- j) Depósito e guarda dos bens do utente.

3. Competências da Direção da Instituição

Compete à Direção assegurar a gestão do Centro Social e Paroquial N.º Sr.ª Mãe de Deus da Buraca:

- a) Definir o regime de funcionamento das respostas sociais;
- b) Definir o regime de funcionamento de outros programas que se venham a construir;
- c) Assegurar o cumprimento dos dispositivos legais e regulamentáveis aplicáveis e em vigor, bem como fazer aplicar os procedimentos e orientações técnico-normativas emanadas dos serviços e entidades competentes;
- d) Aprovar o Plano Anual de Atividades;
- e) Aprovar o Relatório Anual de Atividades e Contas;
- f) Aprovar Regulamentos;
- g) Nomear o Diretor Técnico/Coordenador.

4. Contrato de Prestação de Serviços

É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

5. Cessação da Prestação de Serviços

Qualquer das partes pode denunciar o contrato de prestação de serviços, devendo respeitar um pré-aviso de 30 dias de antecedência.

No incumprimento do ponto anterior, haverá lugar ao pagamento de mais uma mensalidade.

Haverá lugar à cessão de contrato por parte da Instituição quando se verificarem incumprimentos injustificados e reiterados no pagamento das participações familiares.

6. Rescisão da Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por um dos outorgantes sempre que ocorram circunstâncias que pela sua natureza inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente, em caso de incumprimento das normas vigentes no presente regulamento, se



após interpelação para o corrigir, o mesmo não se verifique no prazo de 10 (dez) dias a contar da mesma.

7. Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social e Paroquial N.ª Sr.ª Mãe de Deus da Buraca possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

8. Livro de Registo de Ocorrências

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



CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Alterações ao presente Regulamento

O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

2. 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.

3. Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de setembro de 2015.

✂.....

O/A _____, utente do Serviço de Apoio Domiciliário, representado por _____, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

.....de.....de.....

.....
(Assinatura do Utente ou representante legal)