

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Paroquial e Social de São Martinho de Campo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 46/01, adiante designado por CPSSMCampo, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 05/12/2002, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

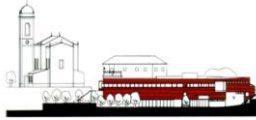
NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional da Cooperação- CNC.
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;



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

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e Serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico sempre que não haja retaguarda familiar;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

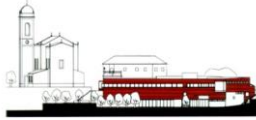
NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário; (cópia autorizada para os devidos efeitos de inscrição).
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;



- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Comprovativo das despesas do utente e agregado familiar;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CPSSMCampo;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Pessoas e/ou grupos social e economicamente mais desfavorecidos;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;

NORMA 8ª

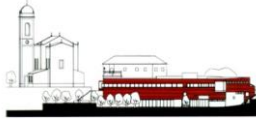
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico do CPSSMCampo, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. 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.
7. Caso pretenda manter a inscrição, o candidato a utente ou seu representante legal deverá informar o Diretor Técnico da Instituição que terá em conta os critérios de prioridade descritos na norma 7ª.
8. Se não o fizer o candidato a utente será retirado da lista.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

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



- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias úteis das 8h30m às 17h30m.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

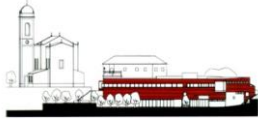
RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade,



formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

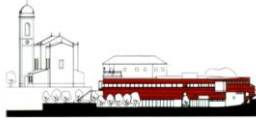
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. 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)

4. 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
- 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.

NORMA 13ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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 seguinte **tabela**:

| Serviços prestados aos dias úteis | Percentagem a aplicar |
|---|-----------------------|
| Fornecimento e apoio nas refeições | 20% |
| Cuidados de higiene e de conforto pessoal | 15% |
| Tratamento de roupa | 10% |
| Higiene habitacional | 5% |

2. Os serviços de Animação/Socialização, Teleassistência, acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico, orientação para a aquisição de ajudas técnicas, cuidados de imagem e formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes são contabilizados para o número de serviços prestados, contudo não são cobrados ao utente.

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

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

5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor, deverá constar no Regulamento Interno da Instituição e ser comunicado ao utente ou representante legal no prazo de 30 dias.

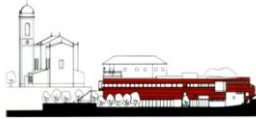
7. O CPSSMCampo, por deliberação da Direção, poderá reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela obrigação.

NORMA 14ª
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



NORMA 15ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, nas instalações da Instituição;
 - a) Quando o utente for admitido antes do dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
 - b) Quando o utente for admitido após o dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
 - c) Quando o utente deixar o serviço antes do dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
 - d) Quando o utente deixar o serviço após o dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte, entrega das seguintes refeições: almoço e jantar.
2. Sempre que se verifique necessário o apoio nas duas principais refeições (almoço e jantar), implicando duas deslocações ao domicílio, será considerado como mais um serviço.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

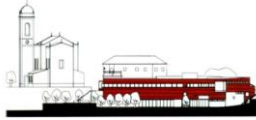
1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado no horário previamente acordado.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. Os produtos e materiais utilizados na higiene pessoal são da responsabilidade do utente;

NORMA 18ª
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

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

NORMA 19ª
HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço



celebrado.

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

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª
SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

1. A teleassistência é um serviço de assistência permanente (24 horas por dia, 365 dias por ano), baseado numa central de atendimento telefónico vocacionado para responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação rápido e seguro, permite acionar as entidades competentes para uma intervenção de socorro.
2. Funciona através de um botão do controlo remoto que ativa a unidade base de teleassistência, instalada no domicílio do utente, estabelecendo de imediato o contacto com a central de atendimento.
3. Constitui-se como uma medida que pretende contribuir para a redução do isolamento social e da solidão de pessoas idosas, ou em situação de dependência, através de escuta ativa e do diálogo, visando a melhoria da sua qualidade de vida e segurança.
4. Destina-se a todos os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário que o solicitem.
5. Qualquer cliente que desista deste serviço terá de devolver, à instituição, todos os equipamentos, inerentes à prestação do mesmo, em bom estado.

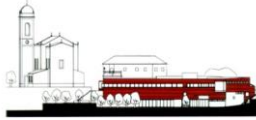
NORMA 22ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO AOS EXAMES
COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 23ª
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) o serviço de apoio domiciliário pode encaminhar para a sua aquisição ou empréstimo.

NORMA 24ª
CUIDADOS DE IMAGEM

1. Os cuidados de imagem são fundamentais para a promoção da autoestima do utente.
2. Estes são prestados no horário previamente acordado.
3. Os produtos e materiais utilizados nos cuidados de imagem são da responsabilidade do utente;

NORMA 25ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

A formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes consiste no apoio e esclarecimento sobre como prestar alguns cuidados ao utente.

Este apoio será dado sempre que solicitado.

NORMA 26ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. Nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana a responsabilidade pela medicação será do próprio utente e/ou familiares.

CAPÍTULO V –
RECURSOS

NORMA 27ª
PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e horário de trabalho, definido de acordo com a legislação em vigor;

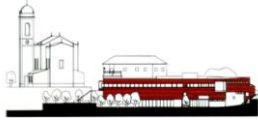
NORMA 28ª
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, categoria profissional e horário de trabalho se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Animador Social do Centro de Dia.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
 - c) Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
 - d) Exigir qualidade nos serviços prestados



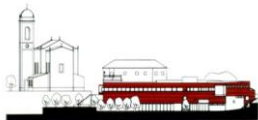
- e) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- f) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- h) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- i) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- k) 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;
- l) 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;
- m) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- n) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO 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) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 30ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

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



condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

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

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DO COLABORADOR

1. São direitos do colaborador:

- a) Usufruir de formação e informação adequadas ao desempenho das funções que lhe são atribuídas.
- b) Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços.
- c) A ter direito ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código do Trabalho, referidas na legislação portuguesa.
- d) A ser observado, sob o ponto de vista médico, pelo menos uma vez por ano, por iniciativa e responsabilidade da entidade empregadora, de forma a assegurar as boas condições sanitárias do prestador de serviços.

2. São deveres do colaborador:

- a) Assegurar o acompanhamento do utente, conforme as funções que lhe são atribuídas, comprometendo-se na prestação de serviços baseada nas boas práticas;
- b) Manter o sigilo e a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo dos utentes;
- c) Respeitar o utente nos seus direitos;
- d) Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e Plano de Cuidados definidos para aquele utente, assim como o seu registo;
- e) Participar ao responsável do CD qualquer ocorrência relacionada com o utente ou com o serviço prestado;
- f) Caso se verifique a ocorrência do falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do CD, este deve informar imediatamente a família e, na falta desta, informar o seu superior, devendo ser solicitada a presença do médico assistente ou do delegado de saúde;
- g) Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno.

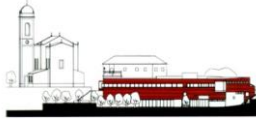
NORMA 32ª

VOLUNTARIADO

O CPSSMC apenas recebe voluntários encaminhados pelo Banco Local de Voluntariado de Valongo, respeitando os seus regulamentos e contratos.

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTEENTE



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

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. 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;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 38ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

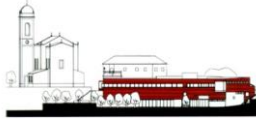
CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. 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;



2. Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao ISS. I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor e, posteriormente ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

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

NORMA 40ª
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.

NORMA 41ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Procedimento em situação de negligência, abusos e maus-tratos

Sempre que ocorrer uma suspeita de maus-tratos o colaborador deverá utilizar o IMP043 Ocorrência de maus-tratos para recolher os dados relativos à situação. Esta será analisada pelo Diretor Técnico da organização, auscultando os vários intervenientes do caso (ex.: significativos, colaboradores), e tomará as diligências necessárias.

Em situação de negligência, abusos e maus-tratos do utente para com o colaborador, o responsável pelo serviço de apoio domiciliário deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do CPSSMCampo da situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da resposta social.

2. Em caso de sinistro ou furto, o CPSSMCampo não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada utente, pelo que este, se pretender cobrir estes riscos, deverá efetuar o respetivo seguro.

3. O CPSSMCampo não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor dos utentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à guarda da Instituição de acordo com o estabelecido.

4. Em caso algum os clientes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO deverão pedir ou emprestar dinheiro aos colaboradores do CPSSMCampo.

5. Os utentes não deverão solicitar os préstimos dos funcionários ao serviço do CPSSMCampo para efetuar compras pessoais ou outros recados. No caso de estarem impossibilitados de os fazerem pessoalmente devem contactar a Direção Técnica para solicitar o respetivo apoio.

6. Em caso de indisposição ou acidente de algum utente, serão chamados os serviços de urgência competentes e posteriormente será informada a família e/ou representante legal do sucedido.

7. Caso seja necessário ser transportado para o hospital, o utente será acompanhado por um colaborador da Instituição até que a família e/ou representante legal o possa fazer.

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor 20/02/2022.