

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Polivalente de Ega, com acordo de cooperação para a resposta social desserviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/04/98, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

A resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelos seguintes documentos:

- 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.

Norma III

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 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;
 - 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 IV

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene pessoal, de imagem e conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade; .
 - f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde - administração de fármacos quando prescritos e acompanhamento a consultas médicas em serviços de saúde locais.
 - g) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
2. O serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Polivalente de Ega, realiza ainda as seguintes atividades;
 - a) A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
 - b) Apoio na aquisição de medicação, fraldas ou outros (a avaliar);
 - c) Disponibilização de Produtos de Apoio (Camas Articuladas, Cadeira de Rodas e Canadianas)
 - d) Acompanhamento a consultas médicas num raio superior a 10 Km.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana, conforme contratualização;

4. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como colaborador de referência a Técnica de Serviço Social, que será também responsável pelo acompanhamento e supervisão dos serviços.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Utentes

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Residir na área geográfica da resposta social;
2. Possuir idade mínima de 65 anos, ou inferior, e neste caso, desde que em situação de exclusão familiar ou social e sem possibilidade de qualquer outro tipo de resposta;
3. Expressar vontade em ser admitido, por si ou representante familiar;

Norma VI

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) B.I. ou Cartão de cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou do Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, bem como a medicação a tomar;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;

- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano de segunda a sexta;
- a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 10h30 às 12h30 e das 15h00 às 16h00.
3. A ficha de identificação está disponível na secretaria da instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de ação social.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII

Critérios de Priorização

São critérios de priorização na seleção dos clientes;

1. Situação de Carência Sócio Económica;
2. Risco de Isolamento/Solidão;
3. Ausência de Suporte Familiar;
4. Grau de dependência;

Nota: Sempre que se verifique um encaminhamento para o Serviço de Apoio Domiciliário, pelos serviços da Segurança Social, este beneficiário terá prioridade sobre qualquer outro.

Norma VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. Os procedimentos de admissão contemplam a situação do cliente, podendo a sua admissão ser realizada no domicílio;
3. São asseguradas as condições de privacidade, confidencialidade e conforto, no atendimento ao cliente;
4. É competente para decidir o processo de admissão a Direção com o parecer da Técnica de Serviço Social.
5. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo 10 dias.
6. 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;
7. 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;
8. 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.

Norma IX

Acolhimento dos novos clientes

O Programa de Acolhimento prevê:

1. A presença do responsável pela supervisão do pessoal prestador dos cuidados, durante o programa de acolhimento do cliente;
2. Apresentação das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
4. Apresentação dos direitos e deveres de ambas as partes e das responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço;
5. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
6. Avaliar as reações do cliente;
7. Assegurar as condições para a participação das pessoas próximas do cliente no seu programa de acolhimento;

8. Divulgar os mecanismos de participação na organização da instituição.
9. 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;
10. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
11. 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.

Todos os clientes terão disponível no ato de Admissão o Manual de Acolhimento.

Norma X

Processo individual do Cliente

Cada cliente terá um processo individual, que será permanentemente atualizado e arquivado em armário de acesso reservado, onde constarão:

1. Identificação e contacto do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
9. Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

10. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

Constará ainda:

11. Registo de cada serviço prestado e respetiva data,

12. Registo de acompanhamento clínico;

CAPÍTULO III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XI

Horário de Funcionamento

A Resposta Social funciona de Segunda a Sábado, das 7h45 às 18h00. Ao Domingo 7h45 às 16h45.

Norma XII

Cálculo do Rendimento Per Capita

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

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

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, diferença 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma XIII

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:

N.º de Serviços	6 dias por semana	Domingo
2 (sem alimentação)	40%	Acréscimo de

2 (sem jantar)	45%	5% até ao limite de 15 €
3 (sem jantar)	50%	
4 (sem jantar)	55%	
5 (sem jantar)	55%	
6 (sem jantar)	55%	

Sempre que no número de serviços constem as duas refeições principais acresce um custo de 5%.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XII 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;

3. 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela/precário em vigor, o cliente será avisado com pelo menos um mês de antecedência.

Qualquer alteração será feita sempre que após uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

6. Consideram-se serviços extraordinários não contemplados na comparticipação mensal a:

a) Aquisição de Medicamentos;

b) Aquisição de Fraldas;

c) Acompanhamento a consultas médicas num raio superior a 10Km (obedece ao pagamento de transporte de acordo com a tabela afixada).

Norma XIV

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 XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês relativamente ao mês transato, das 8h00 às 17h00, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento pode ser feito por transferência bancária, em numerário ou cheque;
3. Os serviços extras, constarão no recibo mensal, devidamente identificados e serão pagos no período referido no ponto 1 desta norma;
4. O pagamento de “compras” e medicamentos são da responsabilidade do utente.
5. 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

Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma XVI

Geral

1. Os cuidados a prestar são negociados com o cliente/família e prestados com a sua colaboração. Depois de definidos serão celebrados contratos de prestação de serviços com os clientes. Sempre que se justifique, para dar resposta às

necessidades individuais dos clientes os serviços poderão sofrer alterações sendo estes negociados com os clientes/famílias antes da sua implementação.

2. São mantidos registos, datados e assinados, relativamente aos serviços que se prestam.

3. Todos os serviços não contemplados no presente regulamento serão estruturados tendo em conta as Normativas da Segurança Social em vigor, bem como as necessidades do cliente e disponibilidade da instituição.

Norma XVII

Alimentação

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

2. O Pequeno-almoço será composto por duas sandes com queijo, manteiga, marmelada ou outro e leite, café ou chá. O almoço e o Jantar serão constituídos por uma sopa, um segundo prato de carne ou peixe (alternado), pão, salada e sobremesa, conforme ementa afixada. O lanche é composto por uma sande com queijo, manteiga ou outro, mantendo-se diariamente o leite, chá ou café (conforme ementa afixada).

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 XVIII

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

1. 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.

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

Norma XIX

Tratamento de Roupa

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

Norma XX

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 XXI

Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. Para a persecução das Atividades de Animação será realizado anualmente um Plano de Atividades, contendo as linhas gerais de atuação, fazendo-se á posteriori um plano semanal com as atividades específicas (sub-planos).
2. Para a elaboração do Plano serão auscultados os clientes e tido em conta as necessidades e interesses de cada um;
3. O Plano de Atividades será avaliado no mínimo anualmente, mediante a elaboração do Relatório de Atividades.
4. 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 Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos;
5. Os passeios serão gratuitos;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
6. As refeições bem como as despesas de transporte serão da responsabilidade da instituição.
7. 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;
8. Qualquer deslocação ao exterior por iniciativa própria do cliente é da responsabilidade do mesmo.
9. Sempre que se verifique necessidade do serviço de acompanhamento ao exterior, este deve ser identificado/explicado e solicitado no mínimo com três dias de antecedência ao Técnico de Serviço Social. A hora e o colaborador de acompanhamento serão definidos após avaliação do motivo apresentado.
10. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
11. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Norma XXII

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, sensibilizando para isso os familiares.
3. A instituição terá um responsável pela gestão e controle de medicação.

Norma XXIII

Articulação com os Serviços Locais de Saúde

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, preferencialmente por familiares;

3. Sempre que se verifique necessidade do serviço de acompanhamento a consultas médicas, este deve ser solicitado no mínimo com oito dias de antecedência.
4. A instituição terá um responsável pelo acompanhamento dos clientes a consultas médicas, exames, ou outro;
5. Sempre que se verifique necessidade do serviço de acompanhamento a consultas médicas, este deve ser solicitado no mínimo com oito dias de antecedência.
6. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

Norma XXIV

Apoio Psicossocial

1. Todos os utentes terão apoio psicossocial quando solicitado ou se verifique necessidade do mesmo.
2. O apoio será prestado mediante agendamento da Psicóloga.

Norma XXV

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para Prestação de Cuidados ao Utente

A sensibilização dos familiares dos utentes ou cuidadores informais será da responsabilidade de todos os colaboradores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário, mediante orientação da Diretora Técnica.

XXVI

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio, o Serviço de Apoio Domiciliário, pode providenciar o seu empréstimo.

XXVII

Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

Em situação de incapacidade dos familiares, a Instituição poderá apoiar na realização de pequenas reparações, no domicílio essenciais ao bem-estar do

utente. Este serviço deverá ser solicitado no mínimo com 15 dias de antecedência.

Norma XXVIII

Outros Serviços

A instituição poderá realizar outros serviços em função das necessidades e interesse dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário, complementares ao Serviço de Apoio Domiciliário, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, por ser considerado um serviço extra, devendo o utente ser informado do valor acrescido.

CAPÍTULO V

Recursos Humanos

Norma XIX

Quadro de Pessoal

1.O Quadro de Pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Quadro de Pessoal

Habilitações Literárias		Afectação	Conteúdo Funcional	Observações
Licenciatura em Serviço Social	Diretor Técnico	50%	Dirigir o funcionamento da instituição dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal. Providenciar para que todos os serviços sejam prestados com qualidade e em respeito com os normativos em vigor. Elaborar horários e promover a gestão do pessoal. Promover o bem estar dos clientes e famílias, entre outros	O previsto no Despacho Normativo n.º 62/99, do Diário da República 1,ª Série B, n.º 264 de 12.11.99.

Regulamento Interno de Funcionamento de S.A.D.

Licenciatura em Serviço Social	Técnica de Serviço Social	50%	Apoio aos utentes e/ou às famílias; Manuseamento e atualização dos processos individuais. Elaboração do PDI; Assegurar a articulação com outros serviços tendo em conta o Bem-estar geral dos utentes e suas famílias; Apoiar na criação e animação das atividades, em colaboração com a equipa de Animação. Assegurar diariamente a satisfação das necessidades físicas, afetivas e cognitivas dos idosos, entre outros.	Guião Técnico em vigor (Dezembro 1996) referente ao serviço em causa
Animador Social	Animador Sócio Cultural	30%	Elaborar o Plano anual de atividades; Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade; fomentar a participação dos idosos nas atividades diárias da instituição.	Guião Técnico em vigor (Dezembro 1996) referente ao serviço em causa
9.º Ano	Encarre. de Serv. Gerais	50%	Organiza, coordena e orienta as atividades desenvolvidas pelos colaboradores da sua responsabilidade; Supervisiona os serviços e o modo como são realizados, mantém em ordem o Inventário da instituição, entre outros serviços.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
9.º Ano	5 Ajudante de Ação Direta	100%	Executar os cuidados de higiene dos clientes, distribuir refeições, tratamento de roupas dos clientes, acompanhar os clientes nas deslocações ao exterior a ou a consultas médicas.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
4.º Ano	Auxiliar de Serviços Gerais	100%	Proceder à limpeza das instalações, asseguram o transporte de alimentos ou outros, servem refeições, desempenham funções de estafeta, entre outros.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
9.º Ano	Cozinheira	100%	Prepara têmpera e cozinha os alimentos destinados á refeições, recebe os alimentos/produtos necessários à sua confeção e é responsável pela sua conservação e zela pela limpeza da cozinha e utensílios.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
9.º Ano	Ajud. de Cozinha	100%	Apoia a cozinheira na preparação das refeições, procede à arrumação dos alimentos e equipamentos de cozinha; Mantém a cozinha limpa e higienizada.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
Licenciatura em Contabilidade	Contabilista	50%	Estuda a planificação de circuitos contabilísticos de forma a assegurar uma recolha de elementos precisos com vista à determinação de custos de resultados da exploração. Elabora o plano de contas a utilizar; Promove o cumprimento da legislação comercial e fiscal; Supervisiona a escritura dos registos e livros de contabilidade e organiza e assegura o controlo da execução do orçamento; Elabora e certifica os balancetes e outras informações. Procede ao apuramento de resultados dirigindo o encerramento de contas e o relatório explicativo que acompanha a apresentação de contas. Efetua as revisões contabilísticas necessárias e é o responsável pela contabilidade da Instituição.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho Avença

Nota: a) A instituição tem ainda como elementos de suporte mais 1 CEI a 100%, com a categoria de Ajudante Familiar e 2 elemento com a categoria de Auxiliar de Serviços Gerais afetos a 50%.

Norma XXX

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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, pela Encarregada de Serviços Gerais e Direção.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Norma XXXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

7. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
8. 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;
9. 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;
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

Norma XXXII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do S.AD. e os dirigentes da Instituição;
3. Cumprir rigorosamente as ordens e orientações médicas bem como as prescrições médicas inclusive dietas, bem como comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita. Qualquer alteração ou incumprimento destas normas será de sua inteira responsabilidade.
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do S.A.D, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
7. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente

8. Não fazer referências que possam de alguma forma depreciar ou diminuir a imagem do Centro Social Polivalente de Ega, dos corpos gerentes e dos funcionários;

Norma XXXIII

Deveres dos colaboradores

Todos os colaboradores ao serviço da Instituição deverão:

1. Ser sujeitos a observação médica, no mínimo, uma vez por ano, obtendo dessa observação médica documento comprovativo do seu estado de saúde. Deverá igualmente apresentar, devidamente actualizado o seu Boletim Individual de Vacinas;
2. Andar devidamente identificado durante o período de serviço;
3. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade o Centro Social Polivalente de Ega, todos os que nele trabalham ou que por ele são servidos, como a hierarquia instituída. O que implica que sejam zelosos, responsáveis, diligentes e sigilosos, na sua relação com os utentes e ao nível das suas funções;
4. Estar disponível dentro do seu horário de trabalho para executar qualquer função extraordinária.

Norma XXXIV

Direitos dos colaboradores

Os colaboradores têm direito:

1. A formação profissional;
2. A trabalhar as horas previstas no contrato de trabalho, essencialmente em Regime fixo (de acordo com as categorias Profissionais e Convenção Coletiva das IPSS).
3. A faltar sempre que necessário desde que formalmente comunicada, através dos impressos indicados.
4. A fardamento adequado ao serviço que desempenham.
5. A remuneração adequada à sua categoria profissional.
6. A períodos de férias (de acordo com a legislação em vigor).

Norma XXXV

Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

1. Admitir/Selecionar os clientes de acordo com o Regulamento Interno;
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
3. Ser respeitado pelos clientes;
4. Receber a comparticipação dos clientes nas datas previstas;
5. Reavaliar a admissão de um cliente caso este não cumpra o Regulamento Interno;
6. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
7. 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.
8. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
9. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

Norma XXXVI

Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes

Norma XXXVII

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

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 XXXVIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente

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 10% em ausências de 7 a 14 dias seguidos e de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Norma XL

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não imputável ao Prestador

1. O cliente poderá denunciar o contrato, por alteração de residência, integração em outro serviço, por denúncia escrita com oito dias de antecedência ou por morte, sem qualquer prejuízo para o mesmo.
2. Em caso de cessação sem aviso prévio o cliente terá de pagar a mensalidade por inteiro.

Norma XLI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Polivalente de Ega possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico, sempre que desejado.

Norma XLII

Livro de Registo de Ocorrências

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

Norma XLIII

Informações/Sugestões

A instituição para a persecução da melhoria contínua, possui uma caixa de sugestões, afixada na sede, destinada a clientes, famílias, parceiros, fornecedores, colaboradores e sócios. As sugestões serão tratadas pela Direção Técnica e pela Direção.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

NormaXLIV

Alterações ao 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. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis do Centro Social Polivalente de Ega, deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS/ Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social;

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 XLV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Polivalente de Ega e Serviço Técnicos, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XLVI

Disposições Complementares

A instituição presta serviços continuamente (Segunda a Domingo)

Todos os serviços e utentes estão abrangidos por contrato de seguro.

Norma XLVII

Aprovação

Aprovado em reunião de direcção a ____/____/____

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em ____ / ____ / ____

A Direcção

.....
O utente/familiar responsável por..... ,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento
Interno de Funcionamento de Centro de Dia, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.
....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar)

Declaração

O utente/familiar responsável por..... ,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento
Interno de Funcionamento de Centro de Dia, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.
....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar)

