Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Capitulo I - Disposições Gerais

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Paroquial da Junqueira (CSPJ), com sede na rua Zeca Pinheiro nº 65, na Freguesia da Junqueira, Concelho de Vila do Conde, Instituição Particular de Solidariedade Social, registado na Direção Geral da Solidariedade Social, sob o n.º 18/97, fls. 132, do Livro 5 das Fundações, desde 04-04-95, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social do Porto, em 01/O9/2001, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO 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) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Portaria 196-A/2015, de 01 de Junho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

c) 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;

d) 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;

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

g) 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 domicilio, 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;

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

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 DOMICILIÀRIO 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) Cuidados de imagem.

f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde;

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

a) Apoio em situações de emergência;

b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

c) Cedência de ajudas técnicas;

d) Apoio psicossocial;

e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana e feriados.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

Capítulo II - Processo de admissão dos utentes

Norma 5ª

Condições de admissão

1. São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO:
   a) Ter uma avaliação do grau de Grau de dependência na execução das AVD`s
   b) Ausência ou impossibilidade da família ou da vizinhança em assegurar o apoio continuo e permanente que permita uma resposta às necessidades de cada situação;
   c) Risco de isolamento social do idoso;
   d) Situações de emergência social;
   e) Residência na freguesia da Junqueira e freguesias circundantes;
   f) Os utentes do Centro de Dia do Centro Social da Junqueira que, por razões de saúde, deixem de o poder frequentar, terão prioridade absoluta na admissão no SAD;
   g) Em igualdade de circunstâncias, terá lugar preferencial o sócio ou familiar em 1º grau de sócio da Liga dos "Amigos do Centro Social e Paroquial da Junqueira".

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 de Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia 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) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o 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) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a cedência dos direitos de imagem para atualização da página da instituição nas redes sociais;

2.A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete da direção;

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 admissão/priorização na lista de espera

1. São critérios de prioridade na admissão dos Utentes (total 100%)

a. Utente de outra resposta social da Instituição (20%)
b. Situação socioeconómica desfavorecida (20%)
c. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (10%)
d. Situação de risco (10%)
e. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (10%)
f. Vivência de conflito familiar/marginalização ou de exclusão social (10%)
g. Grau de Dependência (10%)
h. Risco de Isolamento pessoal (5%)
i. Idade do utente (5%).

2. Critérios de Retirada da Lista de Espera

a) Desistência do próprio/familiar responsável
b) Internamento na valência de Lar ou outra resposta social
c) Residir fora da área de cobertura da Instituição

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

d) Grau de dependência elevado e desadequado para frequentar o Centro de dia

e) Não cumprir os critérios acima mencionados

f) Falecimento.

Norma 8ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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;

É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos o pagamento da 1ª mensalidade;
7. 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 contato telefónico ou presencialmente.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;

e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

g) 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 oportuno 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 de 2ª a 6ª feira das 8:00 H às 18:00 H e ao fim de semana e feriados das 8:00 H às 13:00H.

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

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

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 caráter 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, diferençai 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.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

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 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:**

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

Serviços Prestados	%
Alimentação semanal (almoço)	25%
Alimentação semanal (almoço e jantar)	30%
Alimentação fim-de-semana e feriados (almoço)	5%
Alimentação fim-de-semana e feriados (almoço e jantar)	10%
Higiene Pessoal (semanal)	15%
Higiene Pessoal 2x (semanal)	5%
Higiene Pessoal (fins de semana e feriados)	5%
Tratamento de roupa	5%
Higiene Habitacional	5%
Outros Serviços	5%

2. 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;

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 convenciona 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 em vigor será comunicada no prazo de 8 dias.

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 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. Haverá uma redução de 20% na mensalidade, sempre que o apoio seja concedido a dois elementos do mesmo agregado familiar;

4. 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, na secretaria da Instituição ou por transferência Bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior 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 e administração das seguintes refeições: almoço, lanche e jantar e em casos excecionais o pequeno-almoço.

2. As refeições são confecionadas na Instituição e acondicionadas em embalagens próprias;

3. A distribuição das refeições é feita entre as 11.30h e as 13:30h, pelas Ajudantes de Ação Direta;

4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

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

6. Sempre que necessário será prestado apoio durante as refeições: posicionar o cliente, pôr a mesa, cortar os alimentos, ou mesmo assegurar a alimentação;

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

7. Alimentar por sonda, nas situações em que o Cliente não tem familiares que possam assegurar este tipo de cuidados;

Norma 17ª

Cuidados de higiene

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
3**.** A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos
4. Fazem parte dos cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal: banho completo, banho parcial, mudar fraldas, mobilizar para prevenir escaras, levantar e transferir, vestir e calçar;
5. O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, roupa) é da responsabilidade do Cliente e da família e assegurados pelos mesmos

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.
3.A Instituição tem uma Lavandaria onde é feito o tratamento da roupa dos Clientes que dele necessitem;
4.A roupa deverá estar identificada;
5. A Ajudante de Acão Direta deverá fazer uma relação da roupa a tratar em conjunto com o Cliente. Este deverá assinar essa listagem, que acompanhará a roupa para a Lavandaria da Instituição. Quando a roupa estiver pronta será entregue no domicílio do Cliente e novamente conferida em conjunto.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

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.
3. A higiene e arrumação de domicílio consistem na realização de tarefas como: limpar o chão, limpar o pó, fazer a cama, estender roupa, lavar a loiça e arrumá-la nos seus lugares.

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 Centro Social e Paroquial da Junqueira em ocasiões especiais poderá desenvolver passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica e da Animadora Sociocultural, que comunicam, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes da 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

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 22ª

Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

1. O serviço de Apoio domiciliário poderá incluir a execução de pequenas reparações ou modificações no domicílio desde que haja capacidade da instituição para a sua realização e terá um custo acordado previamente.

Norma 23ª

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode colaborar na sua aquisição.

Norma 24ª

Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

Cabe à Assistente Social da Instituição, fazer visitas domiciliárias regulares, com a finalidade de acompanhamento dos serviços prestados, bem como, a formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

Norma 25ª

Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, orientando os responsáveis familiares para essa necessidade.

Capítulo v – recursos

Norma 26ª

Quadro de 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 formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

1. Administrativa

Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da Instituição ou serviço público, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e material de escritório; rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços ou destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma; efetuar o processamento de texto de memorandos, cartas/ofícios, relatórios, notas informativas e outros documentos, com base em informação fornecida; arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo; proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados; preencher e conferir documentação de apoio à atividade comercial, designadamente documentos referentes a contratos de compra e venda (requisições, guias de remessa, faturas, recibos e outros), e documentos bancários (cheques e outros). Registar e atualizar, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa, dados necessários à gestão da empresa, nomeadamente, os referentes ao economato, à faturação, vendas e clientes, compras e fornecedores, pessoal e salários, stocks e aprovisionamento. Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à Instituição, nomeadamente, clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

2. Ajudantes de Acção Direta

Prestar serviços domiciliários, nomeadamente cuidados de higiene e conforto pessoal dos utentes e seu domicílio. Substituir as roupas de cama e casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria. Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos. Administrar aos utentes, quando necessário, a medicação prescrita que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde. Acompanhar as alterações verificadas na situação global dos utentes que afetam o seu bem-estar, de um modo geral e atuar de forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento e solidão. Registar e comunicar à coordenação superior todas as ocorrências verificadas no âmbito das funções exercidas. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário. A Ajudante de Ação Direta assume também a função de motorista relativamente ao transporte diário dos idosos, das refeições e do sector lavandaria/rouparia, mediante escala de serviço.

3. Cozinheira

Preparar e confecionar as refeições. Zelar pela higiene e limpeza da cozinha e sua arrumação. Zelar pela melhor conservação dos materiais e equipamentos de cozinha. Elaborar as ementas em colaboração com o Técnico responsável. Efetuar a requisição de géneros e materiais necessários ao funcionamento do sector. Ser responsável pelo bom funcionamento da cozinha e da despensa.

4. Ajudante de cozinha

Trabalhar sob a supervisão da cozinheira, auxiliando-a nas suas tarefas. Lavar a loiça e limpar os espaços, equipamentos e materiais. Preparar os géneros para a confeção das refeições. Arrumar as mercearias e acondicionar géneros alimentares. Apoiar, quando necessário, no serviço às mesas. Colaborar, sempre que necessário, com as funcionárias dos restantes sectores.

5. Responsável pela lavandaria/rouparia

Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas dos utentes e serviços. Proceder à secagem mecânica das roupas e controlar a sua secagem natural. Passar a ferro e dobrar as roupas. Ser responsável pelo recebimento, tratamento e entrega das roupas nas devidas condições, procedendo ao seu registo. Executar alguns trabalhos de costura manuais ou à máquina necessários à confeção, conserto e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

Norma 27ª

Direção técnica

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a uma técnica, 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. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um representante indicado pela Direção da Instituição.

À Diretora Técnica compete, designadamente:

1. Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Instituição; colaborar na determinação da política da Instituição; planear a utilização mais conveniente do pessoal, equipamento, materiais, instalações e capitais; orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da Instituição, segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; criar e manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir de maneira eficaz; colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos; Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos; sensibilizar os colaboradores face às problemáticas dos Clientes; Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do Cliente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação em função do plano de cuidados definidos; Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades.

Capítulo IV - direitos e deveres

Norma 28ª

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;

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) 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

Norma 29ª

Direitos e deveres da instituição

1. 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;

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;

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

Norma 30ª

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 31ª

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 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Norma 32ª

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.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

Norma 33ª

Livro de reclamações

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

Norma 34ª

Livro de registo de ocorrências

1. 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;
2. O Livro de 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 35ª

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao 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.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

Norma 36ª

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 37ª

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 11 de Maio de 2015.

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Telf: 252 653 370

Rua Zeca Pinheiro, 65
4480-311 Junqueira VCD
Tel: 252 653 370

O …….. utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

……., … de ……... de 20……

(Assinatura do utente/familiar do utente)