

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD - REGULAMENTO INTERNO -

CAPITULO I – NATUREZA E AFINS

NORMA 1º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

PMA

O CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE AVIDOS (CSPA), Instituição Particular de Solidariedade Social, iniciou a sua atividade com a finalidade e o objetivo do apoio à Terceira Idade através de Apoio Domiciliário, na sua sede Social - Rua Manuel Correia Marques, nº284, Avidos e Lagoa, através de um acordo de cooperação com o Centro Regional de Segurança Social de Braga, face ao gradual envelhecimento da população e às necessidades identificadas.

NORMA 2º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio e instituição. Estes mesmos serviços são prestados 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) Legislação aplicável;
- b) Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro Distrital de Braga;
- c) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- e) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3º - 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) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes, objeto de contratualização;
- b) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- c) Prevenir o risco de isolamento social e qualquer indício de maus tratos;
- d) Contribuir para a conciliação da vida familiar, social e profissional do agregado familiar;
- e) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- f) Promover a manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, no âmbito do autocuidado e da autoestima;
- g) Reforçar competências e incentivar a mobilidade e atividade regular tendo em atenção o estado de saúde e as recomendações médicas prescritas de cada pessoa;
- h) Assegurar um atendimento personalizado em função das necessidades específicas e individuais de cada utente;
- i) Promover a dignidade da pessoa humana respeitando o seu percurso de vida, cultura, espiritualidade e vontades conscientemente expressas;
- j) Promover e dar continuidade à aprendizagem ao longo da vida fomentando em simultâneo a intergeracionalidade;
- k) Promover o acesso e o esclarecimento de serviços, recursos sociais e técnicos disponibilizados em função das necessidades identificadas.

NORMA 4º - 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. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Cuidados de imagem;
 - g) 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.

CAPITULO II – NORMAS CONTRATUAIS

NORMA 5º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3º.

NORMA 6º – INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão o utente, cuidador e/ou tutor deverá fazer a sua inscrição na secretaria do CSPA em funcionamento de segunda a sexta-feira das 14h30 às 19 horas, através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Declaração a identificar os membros do agregado familiar;
 - b) BI ou Cartão do Cidadão do utente e dos membros do agregado familiar;
 - c) Cartão de Contribuinte do utente e dos membros do agregado familiar;
 - d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e dos membros do agregado familiar, sempre que possível;
 - e) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente e os membros do agregado familiar pertencam;
 - f) Boletim de vacinas e atestados de saúde comprovativo da situação clínica do utente;
 - g) Guia de tratamento de doença crónica;
 - h) Comprovativos dos rendimentos do utente e seu agregado familiar (declaração de vencimento ou vale de reforma, declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou declaração de que não realiza IRS);
 - i) Declaração do Crédito para a Habitação ou Recibo de Renda do agregado familiar (se for o caso);
 - j) Declaração da farmácia do utente e dos membros do agregado familiar relativamente a despesas com aquisição de medicamentos de uso contínuo, devidamente discriminados, em caso de doença crónica;
 - k) Declaração de despesas com transportes públicos do utente e dos membros do agregado familiar;
 - l) Outros documentos que se considerem necessários para fins sociais.
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.



3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços administrativos do CSPA.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. 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 7º - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situação de isolamento/risco social ou emergência social;
 - b) Hospitalização e/ausência do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou ao CSPA;
 - d) Situação economicamente desfavorecida;
 - e) Outras definidas pela direção.

NORMA 8º – ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, 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 5 dias úteis.
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. No ato de admissão são devidos os pagamentos da mensalidade do mês em causa e a última mensalidade de frequência. A mensalidade do mês de admissão é paga da seguinte forma:
 - a) 100% quando a admissão ocorre entre o 1º e o 7º dia do mês;
 - b) 75% quando a admissão ocorre entre o 8º e o 15º dia do mês;
 - c) 50% quando a admissão ocorre entre o 16º e o 23º dia do mês;
 - d) 25% quando a admissão ocorre entre o 24º e o último dia do mês.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, entram automaticamente para lista de espera e o seu processo arquivado em local próprio. No entanto, não é conferido qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta ou telefonema.
8. A direção reserva o direito de recusa de admissão de utentes, sendo esta decisão comunicada com um prazo máximo de 15 dias uteis.

NORMA 9º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e 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 ou 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 10º - SEGURO

1. Todos os utentes que pretendam um seguro podem-no solicitar, sendo que os respetivos encargos do mesmo ficam a cargo do utente e/ou das famílias.
2. Ao CSPA não pode ser imputada qualquer responsabilidade em caso de ocorrência de sinistro na frequência da resposta social.

NORMA 11º - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. Após 30 dias de prestação do serviço e/ou serviços será realizado um relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente. Para além disto, será ainda aplicado um inquérito de satisfação.

NORMA 12º - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. No processo individual do utente deverá constar:
 - a) Ficha de inscrição dos serviços solicitados e o respetivo montante a cobrar;
 - b) Identificação e contacto do utente, do familiar e/ou do representante legal;
 - c) Cópia do contrato e data de início da prestação dos serviços;
 - d) Ficha inicial de requisitos necessários na prestação de cuidados;
 - e) Avaliação Diagnóstica atual do utente;
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Plano de Desenvolvimento Individual;
 - j) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k) Autorização e identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo quando aplicável.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA 13º - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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 menos, com 8 dias de antecedência.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

NORMA 14º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE 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 o CSPA 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Em caso de falecimento do utente, a mensalidade do mês corrente é paga da seguinte forma:
 - a) 25% quando o óbito ocorre entre o 1º e o 7º dia do mês;
 - b) 50% quando o óbito ocorre entre o 8º e o 15º dia do mês;
 - c) 75% quando o óbito ocorre entre o 16º e 23º dia do mês;
 - d) 100% quando o óbito ocorre entre o 24º e ultimo dia do mês.

QMA

CAPITULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona durante todo o ano para os utentes que usufruem do serviço 5 dias (segunda à sexta-feira) e/ou 7 dias (todos os dias da semana). Porém, nos dias 1 de janeiro, Domingo de Páscoa e dia 25 de dezembro quem não quiser dispor do serviço de almoço terá que avisar previamente com uma antecedência de 15 dias.
2. O horário de funcionamento destes serviços, não poderá exceder o horário normal do CSPA. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona em regime diurno entre as 7:00 horas e as 19:30 horas, Segunda-feira a Domingo.
3. Quando existirem feriados, estes serão equiparados a serviço de fim de semana.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

NORMA 16º - 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 caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parêntes 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) Trabalho dependente;
- b) 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) 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) 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, as 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 Renumeração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) 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 17º - 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:

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis e fins de semana
2	42,5%	52,5%
3	47,5%	57,5%
4	52,5%	62,5%
5	57,5%	67,5%
6	67,5%	75%

2. Nas situações em que não seja assegurado o fornecimento de no mínimo dois serviços, situação na qual não há comparticipação da Segurança Social, a comparticipação familiar a aplicar será calculada tendo em base o custo médio real do serviço prestado.

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, é aplicado, mediante deliberação adequada, um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- c) A falta de entrega dos documentos necessários implica a aplicação da comparticipação familiar máxima.

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

5. Em janeiro de cada ano é pedida a documentação necessária para a atualização da comparticipação familiar.

RMA

6. Ao somatório das alíneas b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 15º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Renumeração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

NORMA 18º - UTENTES EXTRA ACORDO

1. No caso de utentes extra acordo, o CSPA é livre de fixar o montante da comparticipação familiar, tendo esta como limite 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, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

NORMA 19º - 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 10% 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.
4. Quando se verifique a frequência da mesma resposta social por mais de um elemento do mesmo agregado familiar haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, exceto para utentes extra acordo.
5. O custo médio do utente é afixado em local visível e adequado.

NORMA 20º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado do dia 1 ao dia 10 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos do CSPA.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, junto ao pagamento da mensalidade.
3. Perante ausências de pagamento da mensalidade superiores a 10 dias, o CSPA enviará um aviso de falta de pagamento com 10 dias para a liquidação do valor pendente. Após este período, caso a situação não seja regularizada, o contrato é cessado.
4. Nos pagamentos realizados entre o dia 10 e o dia 20 é aplicada uma penalização de atraso no valor de 3% da fatura. Quando o pagamento se verificar após o dia 20 a penalização de atraso é de 6%. Este valor é acrescentado na fatura do mês seguinte.
5. Quando a mensalidade não for saldada durante 2 meses consecutivos na sua totalidade, o utente entra no fundo de reserva e penalização acrescida.
6. A participação no fundo de reserva e penalização acrescida é cumulativa com a penalização de atraso de pagamento.

NORMA 21º - FUNDO DE RESERVA E PENALIZAÇÃO ACRESCIDA

1. O fundo de reserva e penalização acrescida consiste numa prestação adicional à mensalidade com o objetivo de suportar despesas relacionadas com a operacionalização destes valores.
2. As despesas abrangidas são as relacionadas com advogados, serviços jurídicos, serviços de cobrança, despesas de tribunal, representação ou outras relacionadas.
4. O fundo é de carácter individual, sendo que os valores entregues apenas serão utilizados para despesas relacionadas com o utente em questão.
5. O valor da prestação adicional a reverter para o fundo corresponde a 10% da mensalidade.
6. A suspensão do fundo será avaliada pela direção.
7. Regularizado o incumprimento o saldo será devolvido ao utente ou representante legal.

NORMA 22º - DEVER DE ASSISTÊNCIA

1. Com efeito, os filhos têm para com os pais um dever de auxílio estando, por isso, obrigados a ajudá-los (material e moralmente), a socorrê-los e a protegê-los, seja quanto à sua pessoa, seja quanto ao seu património.
2. A cargo dos filhos encontra-se também o dever de assistência para com os pais, dever este que encontramos também insito no mencionado artigo 1874.º do Código Civil, que prevê que, pais e filhos devem-se mutuamente assistência.
3. O n.º 2 deste artigo expressa que o dever de assistência abrange a obrigação de prestar alimentos e de contribuir, de acordo com os próprios recursos, para os encargos da vida familiar.

CAPITULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 23º – ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega 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. Poderá ser realizada a administração das refeições, sendo esta tarefa considerada um serviço adicional.
3. A ementa semanal, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, será impressa e entregue semanalmente aos utentes e/ou enviada por correio eletrónico.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 24º - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

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

NORMA 25º - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, de cama e de casa de banho, exclusivas do utente, é assegurado pelo CSPA.
2. Relativamente ao 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 roupa a ser tratada pelo CSPA terá que ser devidamente marcada pela família com um número a estipular pelo CSPA.
4. O tratamento de roupa é considerado um serviço adicional com um custo associado.

NORMA 26º - HIGIENE HABITACIONAL

1. A higiene habitacional corresponde à arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. Este serviço é efetuado consoante a necessidade do utente e o contrato celebrado.

NORMA 27º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. Correspondem a atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais as atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.

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

NORMA 28º - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO procurará assegurar que a medicação sujeita a prescrição médica seja tomada durante o horário de funcionamento do serviço, mediante o estudo de caso, sendo esta tarefa considerada um serviço adicional.

NORMA 29º - OUTROS SERVIÇOS

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO poderá também providenciar, quando acordados, os serviços de:
 - a) Teleassistência;
 - b) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Apoio à funcionalidade e autonomia;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Cuidados de imagem;
 - g) Formação e sensibilização de familiares ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, sendo estes desenvolvidos e realizados mediante solicitação prévia e posterior avaliação e autorização da Direção Técnica.
2. Em caso de urgência, os utentes são acompanhados por um colaborador do CSPA ao centro hospitalar de referência, exceto nos casos em que os familiares se disponibilizarem a fazer esse acompanhamento ou tiverem preferência por outra instituição hospitalar. No entanto, após efetuado o transporte, a responsabilidade pelos utentes recai nos familiares.

NORMA 30º - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES

1. O CSPA não se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.

CAPÍTULO VI – RECURSOS

NORMA 31º - PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 32º - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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, pelo Diretor Geral de Serviços.

NORMA 33º - FUNÇÕES DOS COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

1. Compete à Direção Técnica:
 - a) Proceder à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços dos CSPA;
 - b) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
 - c) Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor);
 - d) Apoiar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.
2. Compete aos Auxiliares de Ação Direta:
 - a) Colaborar nas tarefas de alimentação do utente;
 - b) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes;
 - c) Proceder à entrega das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
 - d) Registrar as ocorrências do serviço;
 - e) Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
 - f) Conduzir as viaturas e zelar pela sua manutenção.

CAPÍTULO VII DIREITOS E DEVERES

NORMA 34º - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua dignidade, identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar;
 - b) Consideração e respeito pelas suas convicções religiosas, políticas e sociais, assim como pelos seus usos e costumes;
 - 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 do CSPA, 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) 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 do CSPA;
 - k) 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) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes do CSPA;

- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 35º - DIREITOS E DEVERES DO CSPA

1. São direitos do CSPA:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual; apoio técnico;
- 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 do CSPA.

2. São deveres do CSPA:

- 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 e proteção dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Garantir a inscrição na Resposta Social aquando da readmissão em caso de hospitalização ou tratamentos clínicos.

CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações físico, que poderá ser requerido nos serviços administrativos e elétrico, que poderá ser consultado em www.livroreclamacoes.pt.
2. O CSPA também possui um livro de elogios de acesso a todos e que poderá ser solicitado nos serviços administrativos.

NORMA 37º - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um 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, diariamente, à Direção Técnica por parte dos colaboradores do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

NORMA 38º - ALTERAÇÕES DO 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. 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 este 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 39º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 40º - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 30 de novembro de 2023.

A DIREÇÃO

