Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

S.A.D.

(2101)

Vila Cova – Barcelos 2023|2024

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPITULO I

Disposições gerais

Artigo 1º
Preâmbulo

O Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, com Estatutos próprios e sede na Rua Mosteiro de Banho nº1959, Freguesia de Vila Cova, Concelho de Barcelos e distrito de Braga. Com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 06 de janeiro de 2002, pertencente ao CSPICM, rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º
Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) como resposta social de apoio à terceira idade e pessoas carenciadas, 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 temporariamente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- Decreto – Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova os estatutos das IPSS;
- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Protocolo de Cooperação;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º
Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
- Realizar atividades sócio recreativas que previnam o isolamento social do utente e que integrem socialmente nas atividades da instituição e da comunidade em geral;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias assegurando-lhes a satisfação de necessidades básicas;
- Assegurar o apoio psicossocial aos utentes e suas famílias, de modo a contribuir para o seu bem-estar emocional e a sua integração social.

Artigo 4º
Destinatários, objetivos, serviços prestados e atividades desenvolvidas

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.):

- Pessoas de 65 anos e mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ ou as atividades da vida diária;
- Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Prevenir situação de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de

saúde qualificado.

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Prestação de cuidados de higiene e conforto;
- Prestação de cuidados de saúde;
- Arrumações e limpezas no domicílio;
- Distribuição/fornecimento de refeições (Almoço e Jantar segundo a ementa semanal afixada) Com exceção do jantar ao fim de semana e feriados, serão enviadas duas refeições ao almoço, sendo que o transporte de refeições é até às 13:30h;
- Tratamento de roupa;
- Administração da medicação prescrita pelo médico.

O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:

- Transporte sempre que necessário;
- Orientação e acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- Preenchimento de documentos;
- Marcação de consultas;
- Acompanhamento do utente ao exterior;
- Atividades de animação e de motricidade;
- Cedência de ajudas técnicas.

CAPITULO II

Processo de admissão dos clientes

Artigo 5º
Condições de Admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
- Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

Artigo 6º
Inscrição

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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- Medicação que o cliente realiza.

O período das inscrições decorre no seguinte período: durante todo o ano, de segunda-feira a sexta-feira.

O horário de atendimento para a inscrição decorre de segunda-feira a sexta- feira das 8:30h às 18:00h. Ao fim de semana e feriados das 11:00h às 14:30h.

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria.

Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela.

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

Artigo 7º
Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- Os idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar.
- Os idosos, com algum tipo de deficiência que se encontrem impossibilitados de realizar as suas atividades diárias.
- Grau de necessidades, tendo em conta a gravidade da situação ou condição do agregado familiar.
- Pessoas, social ou economicamente mais desfavorecidas ou situações de emergência social.
- Grau em que a resposta social é a que melhor responde às necessidades e vontade do cliente em termos do seu projeto de vida.
- Residentes na freguesia de Vila Cova.

Artigo 8º
Admissão

Recebida a inscrição, a mesma é analisada pela Responsável Técnica deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

É competente para decidir a Diretora Técnica.

A decisão será dada conhecer ao cliente no prazo de 8 dias após a sua inscrição.

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

Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer da Diretora e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade.

Artigo 9º
Ficha Individual

A Técnica Responsável terá uma entrevista com o próprio utente quando adulto, para formalizar uma ficha individual. Desta entrevista resultará o conhecimento do desenvolvimento, dos hábitos alimentares, da saúde e do comportamento do utente, para um trato personalizado com cada um.

Artigo 10º Acolhimento dos Novos Utentes

O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- Realização de uma visita para a avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
- Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
- Disponibilidade constante, para prestar esclarecimentos complementares;
- Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços restados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
- Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica;
- Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
- Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- 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.

Artigo 10º
Processo Individual do Utente

- Ficha de Inscrição – Parte A – B;
- Contrato de prestação de serviços;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
- Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, B.I. e nº de contribuinte);
- Dados de identificação social do cliente e residência;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência;
- Identificação e contatos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal ou outro) em caso de emergência/ necessidade;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- Identificação e contato dos médicos que acompanham o cliente;
- Ficha da entrevista diagnostica e de avaliação diagnostica;
- Resultado do programa de acolhimento inicial;
- Plano de Desenvolvimento Individual;
- Relatório (s) de monitorização e avaliação da implementação do PDI;
- Registo da prestação de serviços e participação nas atividades (livro/ folhas de registo);
- Registo das ocorrências de situações anómalas;
- Registo de entrega e saída da casa do cliente;
- Registo de reclamações;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo documentos de rescisão do contrato, cópia da certidão de óbito, ou outros;
- O Processo Individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, serviços administrativos e serviços médicos, em condições que garantem a sua privacidade e a sua confidencialidade. Cada processo individual deverá se atualizado pelo menos semestralmente.

Artigo 11º
Lista de Inscrição

Gestão da Lista de Inscrição:

- Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal fato é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através do contato telefónico ou pessoal.

Artigo 12º
Horários de Funcionamento

- O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana;
- O horário de funcionamento de segunda a sexta é das 8:30h às 18:30h e aos fins-de-semana e feriados funciona das 08:00h às 15:00h.

CAPITULO III

Mensalidade e Comparticipações

Artigo 13º
Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar pela utilização dos serviços constatará de mensalidades vencidas no mês em causa, do dia 1 ao dia 8. O respetivo pagamento deve ser efetuado por meio de cheque ou numerário, na Secretaria da Instituição.

O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

As mensalidades são calculadas mediante a aplicação dos critérios estabelecidos pela legislação em vigor, tendo em conta o rendimento per capita do agregado familiar. O valor das mensalidades é revisto anualmente pela Direção do Centro.

Artigo 14º
Cálculo de Rendimento Per Capita

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

$$RC= RAF/12 - D\ N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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.

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

- Do trabalho dependente;
- 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);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- 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 utilizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, representado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habilitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o 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.

- 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%.
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Tabela de Comparticipações

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela (por exemplo):

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim- de- semana
2	40%	45%
3	45%	50%
4	50%	55%
5	55%	60%
6	60%	65%

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;

Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

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

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

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

Artigo 15º
Montante e Revisão da Comparticipação familiar

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;

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

Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando frequentem o Serviço de Apoio Domiciliário, elementos membros da mesma família e ou coabitantes;

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.

Artigo 16º
Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições

O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:

- Almoço;
- Lanche;
- Jantar.

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

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

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia. As marmitas com a respetiva alimentação devem encontrar-se disponíveis para serem transportadas às 11:30h.

Artigo 17º
Tratamento de roupas

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

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 sempre que se justifique a necessidade.

Artigo 18º
Cuidados de higiene e conforto pessoal

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

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

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

Artigo 19º
Arrumações e pequenas limpezas no domicílio

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

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

Artigo 20º
Aquisição de géneros alimentos e outros artigos de 1-ª necessidade

A aquisição destes artigos 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.

Artigo 21º
Administração da medicação prescrita

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.

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

Artigo 22º
Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial é prestado através de visitas domiciliárias e atendimentos de monitorização, como através de atendimentos para "mediação familiar", sendo estes últimos primordiais para a sensibilização dos familiares e cuidadores dos utentes promovendo, desta forma, uma maior autonomia dos mesmos.

Artigo 23º
Outras atividades/serviços prestados

Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem:

- Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;

- No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde;
- Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

Ao nível das atividades de animação e de motricidade:

- O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenadora Técnica. Comunicar a organização de atividades, nas quais os utentes do S.A..D podem ser incluídos.
- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
- É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
- Os utentes serão sempre contatados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
- Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio:
- A resposta social S.A.D. auxilia sempre que o utente necessite de pequenas reparações/ modificações no domicílio.

CAPITULO IV

Instalações e regras de funcionamento

Artigo 24º
Instalações

O Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria está sediado na Rua Mosteiro de Banho n-º1959, Freguesia de Vila Cova, Concelho de Barcelos, e as suas instalações são compostas pelas seguintes respostas sociais: Lar de Idosos (ERPI), Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.), Creche e Centro de Atividade de Tempos Livres (C.A.T.L.).

O Serviço de Apoio Domiciliário é composto por:

- 1Cozinha;
- 1Refeitório;
- 1Lavandaria;
- 2 WC;
- 1 Escritório;
- 1 Sala de reuniões;
- 1 Secretaria;
- 1 Sala de receção;
- 1 Hall de entrada.

Artigo 25º
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao S.A.D. encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número dos recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipe técnica, pessoal auxiliar e voluntários) formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 26º
Direção/Coordenação Técnica

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;
A Coordenadora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica.

Artigo 27º
Regras gerais de funcionamento

Cada utente poderá beneficiar de um apoio diário, traduzido em visitas, de acordo com as suas necessidades e disponibilidade do serviço.
O domicílio do utente é inviolável e como tal cada funcionário deve atuar com o maior respeito pela privacidade e individualidade bem como pelos usos e costumes de cada um; não deve proceder a alterações de bens e objetos sem autorização prévia.
Nas situações em que seja confiada a chave do domicílio ao funcionário, esta deve ser guardada em local seguro no Centro Social ou entregue à responsável do serviço.

O mapa de funcionamento do serviço é elaborado conjuntamente pelo Técnico responsável e pela equipa de ajudantes familiares.
Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, andarilhos, cadeiras de rodas) o Serviço de Apoio Domiciliário pode solicitar para o utente a sua aquisição ou empréstimo das mesmas.
Para os utentes que fazem uma refeição normal e variada, esta será fornecida pelo Centro Social, que elaborará ementas que serão afixadas e dadas a conhecer aos utentes e/ou familiares. Quando for necessária dieta, o utente ou familiar responsáveis, deverão indicar por escrito, junto dos serviços do Centro Social de Vila Cova ou do pessoal auxiliar que lhe presta assistência, o tipo de alimentação a seguir e a sua duração.
Sempre que os utentes tenham de ser medicados, deverão estes ou os familiares responsáveis entregar aos elementos S.A.D. que o/s assiste/m, os medicamentos devidamente assinalados, com a hora e a dose do medicamento a aplicar.
Caso o utente necessite tratamento de roupas, deverá adquirir no Centro Social Paroquial

Imaculado Coração de Maria um saco próprio, com o seu nome, onde serão colocadas as roupas a serem tratadas e posteriormente entregues no seu domicílio.

Se, eventualmente, ocorrer um óbito, na presença de uma ajudante familiar, esta deve informar imediatamente a Coordenadora Técnica do serviço domiciliário e familiar responsável pelo utente.

CAPITULO V

Direitos e deveres

Artigo 28º
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- Respeito pela identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
- Usufruir do apoio adequado à sua situação, em função do estabelecido entre e/ ou família e o Centro Social;
- Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.
- A custódia da chave do domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao prestador de cuidados.
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o funcionamento de refeições.
- A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
- Exigir qualidade e eficiência no apoio que lhe é prestado.

Artigo 29º
Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- Colaborar com a equipa do S.A.D. na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- Tratar com respeito e dignidade os funcionários do S.A.D. e os dirigentes da Instituição;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 30º
Direitos da Direção e dos trabalhadores da Instituição

São direitos da Direção da Instituição:

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

São direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao S.A.D.:

- Serem tratados com respeito e dignidade;
- Frequentar ações de formação adequadas;
- Receber atempadamente a remuneração acordada.

Artigo 31º
Deveres da Direção e dos trabalhadores da Instituição

São deveres da Direção da Instituição:

- Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao S.A.D.:

- Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

Artigo 32º
Contrato de prestação de serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento.
Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de uma declaração / termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do utente na referida valência (incumprimento das normas, doença e outras).

Artigo 33º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

Artigo 34º
Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Artigo 35º
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui Livro de Reclamações em Formato Físico e Digital, que poderá ser solicitado junto da receção/secretaria da instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

CAPÍTULO VI

Artigo 36º
Formas de maus-tratos a idosos

Maus Tratos Físicos: qualquer forma de agressão física (espancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, relações sexuais forçadas);
Maus-tratos psicológicos ou emocionais: condutas que causam dano psicológico como manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização;
Negligência: não satisfazer as necessidades básicas (negação de alimentos, cuidados higiénicos, habitação, segurança e cuidados médicos);
Abuso económico – impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, exploração financeira e chantagem económica;
Autonegligência: incapacidade de um indivíduo desempenhar tarefas de autocuidado.

Artigo 37-º
Metodologias de ação em identificação de maus tratos

Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos, compete ao colaborador que as identifique informar o(a) Diretor (a)/ Coordenador Técnico(a) que registará o sucedido no Boletim de Não Conformidade e Ocorrência.

Dependendo da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatamente (situações menos graves) ou remeter a questão para a Direção. Em casos muito graves, o(a) DT deverá informar a Direção que, após análise toma as medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente a sua sinalização às entidades competentes.

Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente: as características da família; o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa; a qualidade do afeto; o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem face à situação; a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

CAPITULO VII

Disposições finais

Artigo 38º
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços 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 a este assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 39º
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 40º
Disposições Complementares

A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário não encerra. Funciona na totalidade de segunda-feira a sexta-feira, aos fins-de-semana e feriados.

Artigo 41º
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 23 de Novembro 2023.

A Direção do C.S.P.I.C.M.: