

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA SÉ VELHA



REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

REGULAMENTO INTERNO

BREVE RESENHA HISTÓRICA

O Centro Social Paroquial da Sé Velha, Instituição Particular de Solidariedade Social surgiu por iniciativa da Fabrica da Igreja e erecto canonicamente por Decreto do Ordinário Diocesano de Coimbra.

Vários foram os factores que levaram à criação desta instituição. Sedeada numa freguesia de fracos recursos económicos, com condições de habitação precárias, com um elevado número de crianças e jovens em idade escolar, com poucas respostas sociais para esta população. Assim numa primeira fase foi criada a valência de Actividade de Tempos Livres, com capacidade para 60 utentes, sobre a orientação da Cáritas Diocesana de Coimbra.

No ano de 1987 estabeleceu-se novo acordo jurídico entre o Centro Social Paroquial da Sé Velha e o Centro Regional de Segurança Social, para substituir o que vigorava através da Cáritas Diocesana de Coimbra, ficando o mesmo registado no Livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, fls 122 verso, sob o nº 35/87.

Em 1988, o Centro Social Paroquial da Sé Velha confronta-se com uma nova realidade, o número de pessoas idosas era elevado e com tendência a aumentar significativamente num curto espaço de tempo.

Tornava-se urgente criar uma resposta para esta população. Foi feito um levantamento do número de idosos dependentes na paróquia, o qual foi enviado para os serviços de acção social do Centro regional de Segurança Social.

Em 1989 estabeleceu-se o acordo de cooperação para o serviço de apoio domiciliário.

Com o crescente desenvolvimento das valências do C.S. P. S.V. torna-se necessária a filiação na União das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

O Centro Social Paroquial da Sé Velha adquire a natureza de Instituição Particular de Solidariedade Social em 1995, sobre o número de associado 1404.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial da Sé Velha, Instituição de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/04/1988, para a resposta social de *Serviço de Apoio Domiciliário*. Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2

Legislação Aplicável

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

NORMA 3

Destinatário 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 cuidados e serviços temporários ou permanentes, adequados à problemática bio psicossocial da pessoa idosa, sendo este objeto de contratualização;
- b) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação de necessidades básicas de modo a concorrer para a melhoria de qualidade de vida;
- c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo envelhecimento;
- d) Contribuir para retardar ou evitar o recurso a estruturas residenciais;
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) 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;
- 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;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4

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;

2. O 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;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

- e) Apoio psicossocial;
 - f) 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.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5

Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

Ter mais de 65 anos ou ser uma pessoa que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possa assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

NORMA 6

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha Pré-Inscrição, que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade do utente ou cartão de cidadão;
 - Bilhete de Identidade do representante legal ou cartão de cidadão, quando necessário;
 - Cartão de Contribuinte do utente;
 - Cartão de contribuinte do representante legal;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - Comprovativo dos rendimentos do utente;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

- Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
 - Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente (Mod.119 Contrato de Prestação de Serviços);
 - Declaração de compromisso de utilização de chaves;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: todo o ano.
O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 10h00 às 17h30.
3. A Ficha de pré-inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do Centro Social Paroquial da Sé Velha e durante o período estabelecido com a Direcção Técnica da Resposta Social ou da Instituição.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7

Critérios de Admissão/ Prioridade

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

- Situação económico-financeira precária
- Idade do utente
- Elevado grau de dependência (p.e. deficiência)
- Necessidade expressa pelo utente
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos
- Residência próxima do estabelecimento (freguesia de Almedina) e limítrofes
- Hospitalização do indivíduo ou familiar que presta assistência ao utente;
- Conflito familiar/ marginalização/ exclusão
- Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social
- Risco de isolamento social/ pessoal/ geográfico
- Elemento de referência a frequentar o estabelecimento
- Ordem de inscrição/ candidatura



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

NORMA 8

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direcção do Centro Social Paroquial da Sé Velha.
2. É competente para decidir o Presidente da Direcção ou a Directora Técnica da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 15 dias.

NORMA 9

Acolhimento dos Novos Utentes

Deverão ser prioritariamente consideradas as situações sociais ou economicamente mais desfavorecidas.

A roupa, calçado e todos os outros bens pessoais que dêem entrada na Instituição e que pertençam aos próprios utentes são identificados (por números ou nome próprio).

Durante o período de acolhimento (1º mês de prestação de serviços) será elaborado um programa de acompanhamento inicial e diagnóstico que, após avaliação, dará origem ao 1º PI (Plano Individual).

Em caso de inadaptação persistente é solicitada uma reunião com o(s) representante(s) legais e é dada a possibilidade de cessação do contrato e, logo, da prestação de serviços.

Manter-se-á, em caso de necessidade, uma lista de espera actualizada sempre que as inscrições a justifiquem por ordem de chegada ou em função dos critérios de prioridade.

NORMA 10

Processo Individual do Utente

Após a entrada do pedido de admissão (formulado pelo utente ou responsável legal), da visita domiciliária e do parecer da Directora Técnica do SAD, dá-se a abertura do Processo Individual do Utente.

Procede-se à elaboração, em colaboração com o utente e respectiva família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, de um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

O plano de cuidados individualizado é executado por pessoal com formação adequada às actividades que desenvolve, mediante supervisão técnica e é sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

1. No processo do utente deve constar:

- Identificação e contato do utente;
- Identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade (representante legal);
- Indicação do médico assistente e respectivo contacto;
- Identificação da situação social;
- Data de início e fim da prestação dos serviços;
- Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respectivos prestadores de serviços;
- Cópia do contrato celebrado.
- Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo respectivo responsável;
- Registo de cada serviço prestado e respectiva data, rubricado pelo prestador;
- Registo da avaliação periódica, rubricado pelo responsável.

Ao longo da prestação de serviços será feito o levantamento periódico das necessidades e expectativas do utente numa perspectiva de melhoria contínua.

3. Os utentes deverão fornecer informações actualizadas: identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros elementos relevantes.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

NORMA 11

Lista de Espera

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera actualizada, sendo que os utentes serão contactados aquando da abertura de vaga e em função dos critérios de prioridade aplicáveis e da ordem de inscrição.

São critérios para retirada da lista de espera:

- Informação de óbito da pessoa
- Alteração das condições apresentadas aquando da pré-inscrição, inviabilizando a necessidade do serviço
- Mudança de residência
- Qualquer outro motivo que condicione a efectiva prestação de serviços.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12

Instalações

A Valência de Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio.

O Centro Social Paroquial da Sé Velha dispõe de Lavandaria nas suas instalações.

NORMA 13

Horários de Funcionamento

O Horário de Funcionamento do S.A.D. é, de 2^a a 6^a feira, das 9h00 às 18h00 e à 6^a feira, (contudo pode ser alterado de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade da Instituição).



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

1. Encerramento

O SAD encerrará nos fins-de-semana e feriados.

O SAD encerrará ao longo do ano sempre que superiormente for concedida qualquer tolerância aos funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

2. Férias

O SAD não tem período de férias.

NORMA 14

Cálculo do Rendimento Per Capita

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

$$2. \text{RC} = \frac{\text{RAF}/12 - \text{D}}{\text{N}}$$

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

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;



- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

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)

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

NORMA 15

Tabela de Comparticipações

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

| Serviços | Descrição do Serviço | Percentagem diferenciada (sobre o rendimento per capita) |
|--|---|--|
| Alimentação | Sopa (+ 2 litros p/ pessoa), prato do dia, sobremesa, pão p/acompanhar almoço e para o lanche | 10% |
| Tratamento roupas | Tratamento das roupas do próprio utente | 6.5% |
| Higiene Habitacional | Pequenas limpezas e arrumações | 3.5% |
| Higiene Pessoal | Banho, muda de fraldas, unhas, cabelo | 4% |
| Medicação | Administração segundo prescrição médica | Gratuito |
| Acompanhamento consultas médicas/ saídas ao exterior | Deslocação com o utente ao Centro de Saúde ou Hospital, em caso de impossibilidade dos familiares | Gratuito |
| Serviços de compras e modificações da habitação | Deslocação ao minimercado para compras de 1ª necessidade | Gratuito |
| Total da comparticipação familiar, em função do rendimento per capita, para a totalidade dos serviços | | 24% |

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;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

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

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

NORMA 16

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. Haverá lugar a uma redução de 5% da comparticipação familiar mensal, sempre que o serviço de apoio domiciliário seja prestado a mais do que um elemento do agregado familiar;

4. Situações especiais: A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

5. 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 17

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

Prestação de Cuidados e Serviços

NORMA 18

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. A Instituição fornece duas refeições diárias (almoço e lanche).
2. As ementas são elaboradas pelo pessoal técnico, em colaboração com a Nutricionista, semanalmente, e afixadas no hall de entrada da Instituição e distribuídas aos utentes.
3. As refeições são variadas e de acordo com as necessidades ou indicações médicas.

Em caso de regime provisório de dieta (com prescrição médica), tal deve ser comunicado com a devida antecedência. Tal não invalida a apresentação da prescrição médica para arquivo no processo individual.

Sempre que o utente declarar que, apesar da prescrição médica, não abdica de comer certos alimentos considerados desaconselhados, o mesmo deve assinar, Declaração de Responsabilidade, uma vez que a Instituição não assume qualquer responsabilidade e procura, sempre, cumprir com as indicações dos médicos e técnicos das mais diversas áreas.

Nota: Os utentes ou os seus representantes legais devem avisar a Instituição sobre eventuais alergias ou contra-indicações de qualquer alimento.

NORMA 19

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

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.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

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.

NORMA 20

Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente

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

NORMA 21

Higiene Habitacional

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

NORMA 22

Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a entidades da Comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

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;

NORMA 23

Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

Este serviço tem como principal objetivo garantir a qualidade de vida do utente, minimizando o risco de acidentes domésticos. O mesmo é realizado com acordo de utente ou representante legal.

NORMA 24

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

NORMA 25

Acompanhamento e Transporte, a consultas e a Exames Complementares de Diagnóstico

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 solicitar o acompanhamento e/ou transporte a consultas e exames, no Centro de Saúde, Hospital, quando os familiares o não possam fazer.

NORMA 26

Apoio Psicossocial, Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

Este serviço é desenvolvido pela Diretora técnica, junto dos utentes e seus familiares, através de visitas domiciliárias, atendimentos de monitorização e atendimentos para mediação familiar.

NORMA 27

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, durante o período de funcionamento do mesmo e quando o serviço for solicitado pelo utente/Representante Legal.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

CAPÍTULO V

Recursos

NORMA 28

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial da Sé Velha encontra-se afixado no expositor do hall de entrada, contendo a indicação do número de recursos humanos,
2. Para permitir uma compreensão mais fácil da orgânica interna da Instituição encontra-se afixado, no hall da Instituição, o Organigrama de Funcionalidades e o Organigrama Institucional.
3. As ajudantes de acção directa, bem como a Directora Técnica do SAD devem possuir os seguintes requisitos:
 - Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
 - Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
 - Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes, garantindo, sempre, a confidencialidade e sigilo das informações relativas ao utente ou à Resposta Social;
 - Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
 - Ter elevado sentido de responsabilidade.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

NORMA 29
Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação 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.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA 30

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados e após preenchimento do (Declaração de compromisso de utilização de chaves), sendo que, mesmo na posse da chave, nenhum colaborador acede ao domicílio sem antes se fazer anunciar;
- A prestação dos serviços solicitados e contratualizados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- O acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento das refeições.
- Ser informado de todas as alterações relativas ao funcionamento ou prestação de serviços do SAD.



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

NORMA 31

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- Colaborar com a equipa do S.A.D. na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços, para além do plano estabelecido e do que se encontra contratualizado;
- Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os Dirigentes da Instituição, nas atividades desenvolvidas;
- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades
- Comunicar, dentro do horário normal de funcionamento, e sempre que se justifique, quaisquer ocorrências, nomeadamente:
 - a) Alterações do seu estado de saúde, sobretudo aquelas que originem assistência médica e respectiva prescrição, incluindo dieta alimentar;
 - b) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
 - c) Outras necessidades.
 - d) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o estabelecido.

NORMA 32

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

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



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

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

2. São deveres da Instituição:

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

NORMA 33

Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o Centro Social Paroquial da Sé Velha é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, 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.

Crítérios para suspensão e/ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços:

- Não adaptação do utente;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

- Insatisfação das necessidades dos utentes e/ou suas famílias;
- Mudança de residência;
- Mudança de resposta social;
- Incumprimento das cláusulas contratuais.

NORMA 34

Interrupção da Prestação de Cuidados 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 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 35

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

É possível cessar a prestação de serviços por iniciativa do utente – por denúncia, por morte ou por institucionalização tendo em consideração que as consequências, bem como prazos para esse efeito serão em função da situação.

NORMA 36

Livro de Reclamações e Caixa de Sugestões

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

NORMA 37

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;



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38

Alterações ao 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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 39

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social Paroquial da Sé Velha, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 40

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em

Coimbra, Abril de 2016

A Direção

Auxílio e Serviços Afiliação
Bernardo Coelho Fernandes



Centro Social Paroquial
da Sé Velha

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do
utente)

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)

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

