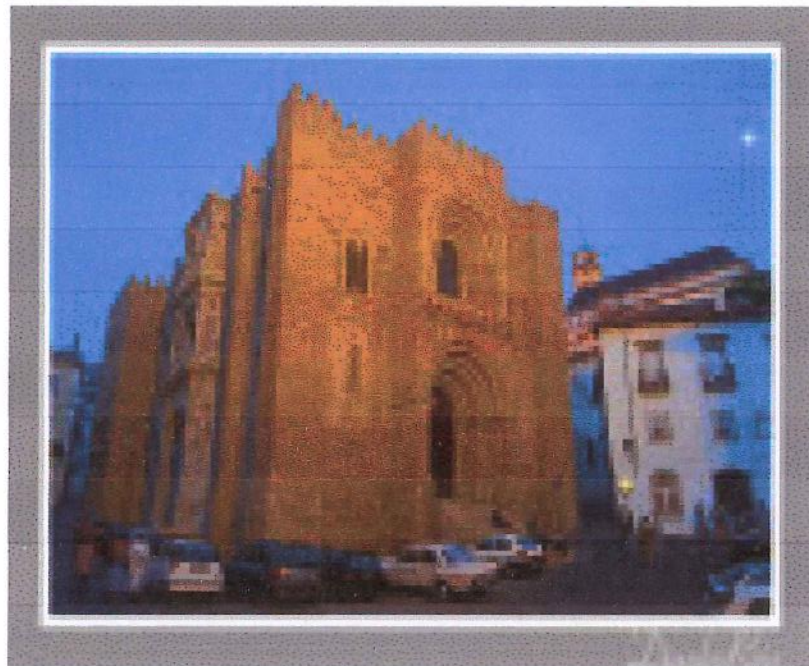


CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA SÉ VELHA



**REGULAMENTO INTERNO
DO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

BREVE RESENHA HISTÓRICA

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

Vários foram os fatores 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 Atividade 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 ação 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.

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:

*revisto em 01/04/90 e 01/07/96

NORMA 2

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados 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 atividades da vida diária e rege-se no estipulado nas seguintes normas:

- a) Decreto-Lei n.º 172- A/2014, de 14 de novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – (procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho), que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD);
- h) Lei n.º 32/2017 de 1 de junho;
- i) Portaria n.º 85 A/2020 de 3 de abril, - define e regulamenta os termos e as condições de atribuição dos apoios de caráter extraordinário, temporário e transitório, destinado ao setor social e solidário em razão da situação epidemiológica do novo coronavírus-COVID-19;

j) DL 10 A/2020, 13 de março, - estabelece medidas excepcionais e temporárias relativas à situação epidemiológica, em razão da situação epidemiológica do novo coronavírus-COVID-19;

k) Plano de Contingência atualizado;

l) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, - (promove a alteração ao Decreto-Lei 64/ 2007 de 14 de março) – altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.

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 (artº3 da Portaria nº38/2013)

a) Prestar cuidados e serviços temporários ou permanentes, adequados à problemática biopsicossocial 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, promovendo o conforto do lar, uma alimentação adequada, ligação aos cuidados de saúde (marcação de consultas, acompanhamento médico, etc.), incentivar a cooperação nas atividades de vida diárias, estimular cognitivamente através de exercícios de memória e raciocínio.

d) Contribuir para retardar ou evitar o recurso a estruturas residenciais;

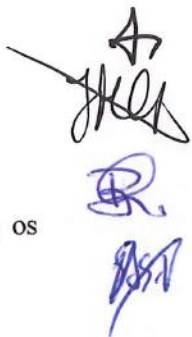
e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

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, no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e contacto com novas tecnologias úteis;

h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado 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 cliente;
 - 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, nomeadamente a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - f) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
 - g) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - h) Cedência de ajudas técnicas;
 - i) Apoio psicossocial;
 - j) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

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 atividades da vida diária.

NORMA 6

Inscrição

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

- a) Bilhete de Identidade do cliente ou cartão de cidadão;
- b) Bilhete de Identidade do representante legal ou cartão de cidadão, quando necessário;
- c) Cartão de Contribuinte do cliente;
- d) Cartão de contribuinte do representante legal;
- e) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- f) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- g) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- h) Comprovativo dos rendimentos do cliente;
- i) Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
- j) Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente (Mod.119 Contrato de Prestação de Serviços);
- l) Declaração de compromisso de utilização de chaves;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: todo o ano.

3. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 10h00 às 17h30.

4. A Ficha de pré-inscrição e os documentos probatórios referidos no número um, deverão ser entregues na sede do Centro Social Paroquial da Sé Velha e durante o período estabelecido com a Direção Técnica.

5. 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.

NORMA 7

CrITÉrios de Admissão/ Prioridade

São critérios de prioridade na admissão dos clientes os seguintes enunciados, ordenados de forma decrescente, sendo a pontuação do 1º critério de 12 pontos.

CrITÉrios	Pontuação
Situação económica- financeira precária	12
Idade do cliente	11

Elevado grau de dependência	10
Necessidade expressa pelo cliente	9
Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	8
Residência próxima do estabelecimento (União de freguesias de Coimbra)	7
Hospitalização do indivíduo ou familiar que presta assistência ao cliente	6
Conflito familiar/marginalização/ exclusão	5
Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social	4
Risco de isolamento social/ pessoal/ geográfico	3
Elemento de referência a frequentar o estabelecimento	2
Ordem de inscrição/ candidatura	1

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Em situação de igualdade será sempre privilegiada a admissão do cliente em situação económico-financeira precária

NORMA 8

Admissão

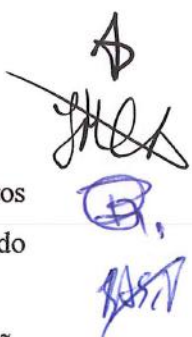
1. Após a inscrição, a Diretora Técnica apresenta um parecer técnico à Direção.
2. A decisão de admissão é da competência da Direção que, para o efeito, terá em consideração a avaliação social e económica e o parecer previamente realizados pela Diretora Técnica.
3. Em casos de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a posterior análise e confirmação por parte da Direção.
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, realizando a Diretora Técnica visitas domiciliárias.
5. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado.
6. No ato de admissão é assinado o contrato de prestação de serviços entre as partes, é entregue um exemplar do regulamento interno e assinada uma declaração desta entrega.

NORMA 9

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes princípios:

1. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

- 
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 3. 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;
 4. Caso existam bens, realização do respetivo inventário que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 5. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 6. Definição da forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave, (quando aplicável);
 7. Elaboração, após 30 dias, do programa de avaliação e acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual;
 8. Em caso de inadaptação, é solicitada reunião com o cliente ou seu representante legal para analisar a possibilidade, da instituição ou do cliente, rescindirem o contrato;
 9. Manter-se-á, em caso de necessidade, uma lista de espera atualizada sempre que inscrições a justifiquem por ordem de chegada ou em função dos critérios de prioridade.

NORMA 10

Processo Individual do Cliente

Após a entrada do pedido de admissão (formulado pelo cliente ou responsável legal) e do parecer da Diretora Técnica do SAD, dá-se a abertura do Processo Individual.

1. O Processo Individual do cliente é constituído pelos seguintes documentos:
 - a) Ficha de inscrição do cliente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
 - f) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - g) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - h) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - i) Registos de ausências temporárias;
 - j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - k) Outros elementos considerados relevantes.

2. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.
3. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio, reservado, de acesso exclusivo à Diretora Técnica garantindo sempre a confidencialidade dos dados pessoais deles constantes.
4. O Processo Individual pode, quando solicitado, ser consultado pelo cliente/familiar/representante legal.

NORMA 11
Lista de Espera

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera atualizada, sendo que os clientes serão contactados aquando da abertura de vaga e em função dos critérios de prioridade aplicáveis, previstos na Norma 7 deste Regulamento Interno 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 efetiva prestação de serviços.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12
Instalações

A Resposta Social 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 2ª a 5ª feira, das 09:00 às 18:00 e à 6ª feira, das 09:00 às 17:30 (contudo pode ser alterado de acordo com as necessidades dos clientes e a disponibilidade da Instituição).

Encerramento

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

2. 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 infectocontagiosa.

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:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

- A
~~HE~~
B
C
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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 dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

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

Ar

[Handwritten signatures and initials]

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 dos serviços	Percentagem diferencial (sobre o rendimento per capita)	
Fornecimento e apoio nas refeições	Sopa, prato do dia, sobremesa, pão p/ acompanhar almoço e lanche, leite e iogurte.	25%	
Tratamento de roupas	Tratamento de roupas do próprio cliente/casa	10%	
Higiene habitacional	Pequenas limpezas e arrumações	10%	
	5 Dias por semana	10 %	
	3 Dias por semana	8 %	
	1 Dia por semana	6 %	
Cuidados de higiene e conforto pessoal	Banho, muda da fralda, unhas e cabelo	20 %	
	5 Dias- 2X por dia	20 %	
	5 Dias - 1X por dia	15 %	
	3 Dias - 1 X por dia	10 %	
	2 Dias - 1 X por dia	8 %	
Animação/socialização	Medicação	Administração segundo prescrição médica	Gratuito
	Acompanhamento ao exterior	Deslocação/ acompanhamento com o cliente ao Centro de Saúde, Hospital, exames médicos...	5%
	Serviço de aquisição de bens	Deslocação ao supermercado para aquisição de bens de primeira necessidade, farmácia...	5%
		Total: 75%	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

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

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

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

NORMA 16

Montante e Revisão da Participação Familiar

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, 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 participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. Haverá lugar a uma redução de 5% da participação 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 participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

5. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita a 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 seguinte, às funcionárias ou por transferência bancária;

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

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

A
MEL
B.
AN

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 clientes.
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 cliente 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 clientes ou os seus representantes legais devem avisar a Instituição sobre eventuais alergias ou contraindicações 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.

NORMA 20

Tratamento de Roupas do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. As roupas definidas no ponto 1, são recolhidas no domicílio, no dia de 2ª feira e entregues após tratamento na instituição, na 6ª feira; salvo por motivos alheios, será entregue 5ª feira.

NORMA 21

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente 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 clientes da SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
5. Os clientes 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 cliente e, sendo possível, de acordo com o familiar de referência;

NORMA 23

Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

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

NORMA 24

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. 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 cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 25

Acompanhamento e Transporte a Consultas e a Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; no entanto, os clientes do Serviço 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 Clientes

Este serviço é desenvolvido pela Diretora Técnica, junto dos clientes 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 cliente cumpre as respetivas prescrições médica
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, durante o período de funcionamento do mesmo e quando o serviço for solicitado pelo cliente / representante legal.

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 Ação Direta, bem como a Diretora Técnica do SAD devem possuir os seguintes requisitos:
 - a) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
 - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
 - c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos clientes, garantindo, sempre, a confidencialidade e sigilo das informações relativas ao cliente ou à Resposta Social;
 - d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
 - e) Ter elevado sentido de responsabilidade.

NORMA 29

Direção/Coordenação Técnica

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 clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
3. 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 da declaração de compromisso de utilização de chaves, sendo que, mesmo na posse da chave, nenhum colaborador acede ao domicílio sem antes se fazer anunciar;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratualizados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. O acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento das refeições;
6. Ser informado de todas as alterações relativas ao funcionamento ou prestação de serviços do S.A.D.

NORMA 31

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. 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;
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição, nas atividades desenvolvidas;
3. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades;

4. 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 respetiva 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 cliente 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) Suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 clientes 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 clientes;



- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 33

Contrato de Prestação de Serviços (cláusula I do C.P.S.)

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante e o Centro Social Paroquial da Sé Velha é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 34

(Cláusulas IX e X do C.P.S.)

1. Critérios para suspensão e/ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços:

- Não adaptação do cliente;
- Insatisfação das necessidades dos clientes e/ou suas famílias;
- Mudança de residência;
- Mudança de resposta social;
- Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

3. Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

É possível cessar a prestação de serviços por iniciativa do cliente – 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 35

Livro de Reclamações e Caixa de Sugestões

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

A
JH
P.
AST

NORMA 36

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é diariamente verificado e analisado pela Diretora Técnica que desencadeará os procedimentos adequados a cada uma das situações.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37

Alterações ao Regulamento

1. O presente Regulamento Interno 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 Interno serão comunicadas ao cliente ou ao 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. Após a entrada em vigor, referida em 2, será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar.

NORMA 38

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 39

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 14 de maio de 2022.

Coimbra, 14 / 04 / 22

A Direção

Santos B. P. T. T. M.

José Manoel de Castro

Bernardo de Freitas Silva
Joel Gonçalves Sabino