

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL

SANTO ANTÓNIO DE CORIM



Serviço de Apoio Domiciliário

Maio /2016

INTRODUÇÃO

O Centro Social e Paroquial de Santo António de Corim, funciona na Rua S. Francisco Xavier s/ n^o em Rio Tinto, no Concelho de Gondomar. Exerce a sua atividade de ação social, prestando serviços em três valências principais: o Serviço de Apoio Domiciliário, o Centro de Dia e o Centro de Convívio, satisfazendo deste modo o seu escopo social.

O Centro Social define-se como um serviço à sociedade e à família, sendo uma instituição aberta a todos os estratos sociais, numa comunidade educativa em que todos participam, direção, funcionários, utentes e famílias, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da Instituição.

A ação social efetuada pelo Centro Social e paroquial de S. António de Corim, tem como objetivos contribuir para o estabelecimento ou retardamento do processo de envelhecimento, fortalecer a relação inter-familiar, fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento. A manutenção de uma velhice “normal e sã”, ou seja, apoiada, com qualidade e acarinhada, é nos dias de hoje, um fenómeno raro, quase que um privilégio de um pequeno número de pessoas, pois uma grande maioria das pessoas idosas enquadra-se num processo de envelhecimento mal conduzido, o que contribui para acentuar a natural vulnerabilidade deste grupo etário.

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio familiar.

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma valência do Centro Social e Paroquial de S. António de Corim, e que tem o seu funcionamento orientado pelo presente Regulamento, **visando os seguintes objetivos:**

- 1) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª AMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Santo António de Corim, **registado na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 33/89**, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 30/09/1992 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª 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.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) 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;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu 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) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade

NORMA 4ª **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;
- d) Cedência de ajudas técnicas;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- g) Disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades.

3. Os cuidados e serviços serão prestados nos dias úteis.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, as condições no nº 1 da norma 3 e ainda indivíduos de ambos os sexos, desde que satisfaçam os seguintes requisitos:

- a) Ser residente na área da Paróquia;
- b) Com idade igual ou superior a 60 anos, em situação de reforma comprovada ou em processo de envelhecimento precoce e situação grave de isolamento/carência social;
- c) Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou mental, que prejudique ou coloque em risco o bom funcionamento do serviço, ou a saúde de quem exerce tais funções;
- d) Não esteja inscrito em mais do que um centro.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) (Outros documentos considerados necessários);

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica na Rua São Francisco Xavier s/n - Rio Tinto.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

Tem prioridade na admissão, além dos idosos que preenchem os requisitos da norma nº 5 e todos aqueles que se encontrem nas referidas condições e pela seguinte ordem:

- 1 - Situação económico-financeira precária;
- 2 - Conflito familiar/marginalização/exclusão;
- 3 - Isolamento Pessoal;
- 4 - Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- 5 - Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;

Outro critério: Residência na área geográfica da resposta social; Situação de isolamento geográfico; Ter um familiar a frequentar a resposta social; Abandono por parte da família; Necessidade expressa pelo cliente; Idade; Transitar de outra resposta social.

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. O processo de admissão será remetido à Direção, que atendendo ao parecer emitido pela Direção Técnica e de acordo com o presente regulamento, emitirá respetivo parecer, dando-o a conhecer ao respetivo candidato ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
3. 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;
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 9ª **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes será da responsabilidade da direção técnica ou de um funcionário destacado para o efeito e rege-se pelas seguintes regras :

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;

- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias úteis (Segunda a Sexta Feira), das 9:00h às 18:00h.

NORMA 12^a CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{RAF}{N} - D$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado

familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

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

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais - rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

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

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

NORMA 13ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

N.º de serviços	Dias úteis
2	40%
3	45%
4	50%
5	50%
6	50%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada 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 14ª
DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. O valor da mensalidade é determinado nos termos do presente regulamento e calculado de acordo com a legislação em vigor – Portaria nº 196-A/2015 de 01 de Junho.

- 2 - A comparticipação familiar distribui-se da seguinte forma:

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	SERVIÇOS COMUNS			
	50%			
	Higiene corporal diária 20%	Entrega diária do Almoço 20%	Manutenção semanal da higiene no domicílio 5%	Tratamento semanal de roupas 5%
	SERVIÇOS EXTRA			
	Tratamento bissemanal de Roupas 5%		Colaboração na prestação dos cuidados de Saúde 5%	

NORMA 15ª
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. Quando, por motivo de doença, o utente esteja ausente mais de 15 dias consecutivos, haverá lugar a uma redução de 25% no valor da mensalidade.
3. As ausências por motivo de férias, independentemente de dizerem respeito a um mês ou mais, apenas ficarão sujeitas à redução da mensalidade em 10%.
4. Em caso de desistência, esta deve ser comunicada por escrito aos Serviços Administrativos, até ao dia 25 do mês anterior, caso contrário será obrigatório o pagamento do mês imediato.

5. As ausências injustificadas por mais de 15 dias consecutivos implicam a exclusão do utente.
6. Haverá redução de 20% na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar.
7. 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.
8. As despesas afetas à necessidade da utilização de medicamentos, fraldas, transportes e tratamentos clínicos são da responsabilidade do utente.

NORMA 16ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades poderá ser efetuado em cheque, numerário, transferência bancária ou TPA, até ao dia 10 do mês a que diz respeito, no gabinete administrativo, gabinete da diretora técnica ou a um funcionário delegado para o efeito.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e suplemento (sopa), sendo então considerado como outro serviço.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, são de cumprimento obrigatório quando prescritas por indicação médica.
4. A distribuição das refeições do SAD realizar-se-á das 12:30h às 13:30h.

NORMA 18ª
CUIDADOS DE HIGIENE E DE 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.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado dos Sistemas e Unidades de Saúde, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. O horário da higiene pessoal efetuar-se-á das 9:00h às 12:00h e das 15:00h às 17:30h

NORMA 19ª
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

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

NORMA 20ª
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 e ocorrem no período da tarde.

NORMA 21ª
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO 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.
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.

NORMA 22^a
AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

1. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 23^a
ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO

1. Sempre que se verifique a necessidade de serem as colaboradoras a ministrar qualquer medicação ao utente, os familiares deverão entrega-la às Ajudantes de Ação Direta, acompanhada de receita-guia e comunicado à Diretora Técnica.
2. Em caso de não cumprimento do nº 1, a Instituição não poderá ser responsabilizada.

NORMA 24^a
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, a Instituição poderá colaborar na articulação.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. A Instituição colabora na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde.



4. A Instituição não assegura cuidados médicos, tratamentos curativos, administração de injetáveis entre outros, que exijam a intervenção de um profissional de saúde, devidamente qualificado para o efeito.
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde, informando a família, procedendo de seguida ao registo no livro de ocorrências da Instituição.

NORMA 25ª
APOIO PSICOSSOCIAL
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

A Instituição disponibiliza apoio psicossocial e sensibilização através do Técnico Superior de Serviço Social nas seguintes situações:

1. Intervém familiar, social e institucionalmente, no âmbito da análise da interação existente.
2. Acompanha psicologicamente o utente, atendendo à sua problemática.
3. Consciencializa e sensibiliza a equipa técnica, bem como a família do utente, para esta problemática específica e suas implicações.
4. Apoia, orienta e sensibiliza os familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao utente.
5. Mantém contacto com o utente no sentido de avaliar a sua dependência, orientação, autonomia e auto controlo.
6. Faz a articulação e encaminhamento a Unidades de Saúde adequados à problemática.

NORMA 26ª
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 tem recursos próprios. Na ausência dos mesmos orienta para aquisição ou empréstimo noutras entidades, sendo o utente ou familiar o responsável pela aquisição.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 27^a PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 28^a 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 29^a DIREITOS DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA 30ª DEVERES DOS UTENTES

1. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) A entrega atempadamente de qualquer prescrição médica de dieta alimentar;
- e) Zelar pelo asseio e conservação do material e objetos que a Instituição, eventualmente, coloque ao seu dispor;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 31ª DIREITOS 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) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA 32ª DEVERES DA 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 33ª DIREÇÃO TÉCNICA

A direção técnica dos Serviços de Apoio Domiciliário deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a bacharelato ou licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde. Ao diretor técnico compete, designadamente:



- 1) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação.
- 2) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos.
- 3) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados.
- 4) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados.
- 5) Garantir a supervisão do pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário.
- 6) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos.
- 7) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.
- 8) Estudar com os utentes as soluções possíveis para os seus problemas, fomentando uma decisão adequada e responsável.

NORMA 34ª **REQUISITOS DO PESSOAL AFETO AO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes, familiares e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços, para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, deverão observar os seguintes requisitos:

- 1) Possuir a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
- 2) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência.
- 3) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.
- 4) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados.
- 5) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a auto avaliação.

Ao pessoal técnico cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos.

NORMA 35ª **FUNÇÕES DO PESSOAL AFETO AO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Às ajudantes de Ação Direta cabe, nomeadamente:

- 1) Prestar os cuidados de higiene e conforto.
- 2) Proceder à distribuição e acompanhamento das refeições.

- 3)Ministrar, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde.
- 4)Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações, quando contratado.
- 5)Informam a Instituição de eventuais alterações que se verifiquem na situação global do utente.
- 6)Conduzem, quando necessário, a viatura da Instituição.
- 7)Recolhem roupas utilizadas e distribuem roupas lavadas.

NORMA 36ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo.

NORMA 37ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 38ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

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

NORMA 39ª
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 40ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 41ª
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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a 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.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
SANTO ANTÓNIO DE CORIM

NORMA 43^a
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 44^a
ENTRADA EM VIGOR DO REGULAMENTO

O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua aprovação.

Aprovado em reunião de Direção a ----- de ----- de 20----

ANEXO I

O utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....ou seu representante..... 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 ou representante legal)



ANEXO I

O utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....ou seu representante..... 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 ou representante legal)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Entre o **Centro Social e Paroquial de S. António de Corim**, com sede na Rua S. Francisco Xavier, sem número, 4435-060 Rio Tinto, no Concelho de Gondomar, Pessoa Coletiva n.º 502 092 114, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 33/89, na qualidade de Primeiro Outorgante, representado pelo seu presidente, Padre Godofredo Domingues da Silva e _____, residente na Rua _____, portador do Bilhete de Identidade n.º _____, emitido em _____ pelo Arquivo de Identificação de _____, contribuinte n.º _____, na qualidade de Segundo Outorgante, celebra-se o presente contrato de prestação de serviços nos termos do Despacho Normativo n.º 75/92 – Norma XVI – alínea j), que se regerá pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA I

(FINS)

O presente contrato visa regular a prestação de serviços na valência do Serviço de Apoio Domiciliário pelo Primeiro Outorgante ao Segundo Outorgante.

CLÁUSULA II

(OBJECTO)

Constitui objeto do presente contrato:

1. A prestação de serviços, abrangendo (*):

CLÁUSULA III

(DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO PRIMEIRO OUTORGANTE)

No âmbito do presente contrato constituem direitos e obrigações do primeiro outorgante, os constantes no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário e nos termos das normativas da legislação em vigor.

CLÁUSULA IV

(DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO SEGUNDO OUTORGANTE)

No âmbito do presente contrato constituem direitos e obrigações do segundo outorgante, os constantes no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário e nos termos das normativas da legislação em vigor.

CLÁUSULA V

(LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS)

No âmbito do presente contrato, o primeiro outorgante compromete-se a prestar os serviços da valência de Serviço de Apoio Domiciliário na residência do 2º outorgante nas condições e horários estabelecidos previamente.

CLÁUSULA VI

(DURAÇÃO E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DO APOIO SOCIAL)

1 - No âmbito do presente contrato os Serviços da valência de Serviço de Apoio Domiciliário funcionam, nos dias úteis, de Segunda a Sexta-Feira das 9 horas às 17 horas e 30 minutos.

2 - Qualquer alteração ao horário, deve ser acordado previamente, por escrito, entre as partes outorgantes com a maior antecedência possível.

CLÁUSULA VII

(PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL)

A comparticipação mensal devida pela utilização dos Serviços do Serviço de Apoio Domiciliário é de _____,00 (_____), correspondente a ___% de serviços a liquidar até ao dia 10 de cada mês. A referida comparticipação será revista anualmente, em função dos documentos comprovativos do rendimento “per capita” do agregado familiar, entregues anualmente pelos utentes, para este fim;

O segundo outorgante tem direito a uma redução de 25% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;

Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

§ Único -A falta de pagamento da mensalidade 30 dias após o seu vencimento, implica a suspensão da frequência do Serviço de Apoio Domiciliário.

CLÁUSULA VIII

PAGAMENTOS SUPLEMENTARES

No ato da admissão são devidos a 1ª mensalidade ou o correspondente aos dias de prestação de serviços.

No caso do primeiro outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, sendo regulamentado em adenda ao contrato.

Os pagamentos suplementares serão pagos na mensalidade seguinte.

CLÁUSULA IX

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DE CONTRATO

É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição.

CLÁUSULA X

(CESSAÇÃO DA FREQUÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO)

A cessação dos Serviços do Apoio Domiciliário pode-se verificar nas seguintes situações:

- a) Quando o utente não tiver um comportamento que respeite o Regulamento do Serviço de Apoio Domiciliário, colocando em questão o regular funcionamento do mesmo, poderá ser solicitada a cessação dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário pela Direção do Centro, mediante parecer da Diretora Técnica;
- b) Sempre que os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário se ausentem, deverão comunicá-lo e justificá-lo, previamente à Diretora Técnica, indicando o tempo de ausência. Não justificando a ausência, o Primeiro Outorgante reserva-se ao direito de cessar os serviços do Serviço de Apoio Domiciliário.
- c) Não adaptação do utente;
- d) Insatisfação das necessidades do utente;
- e) Mudança de residência;

§ Único - Sempre que a desistência se verificar no mês da frequência e que não haja aviso prévio por parte do 2º outorgante, a Instituição reserva-se ao direito de praticar a mensalidade prevista ou 75%, dependendo da avaliação da situação.

CLÁUSULA XI
(VIGÊNCIA DO CONTRATO)

O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do **segundo outorgante** ou por ser integrado noutra resposta social da Instituição, incompatível com o SAD.

CLÁUSULA XII
(FORO COMPETENTE)

Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Gondomar.

CLÁUSULA XIII
(DISPOSIÇÕES FINAIS)

1 - O presente contrato é celebrado por escrito, em dois exemplares, devidamente assinados e rubricados, sendo o primeiro exemplar para o 1º outorgante e o 2º para o segundo outorgante nos termos da legislação em vigor.

2 - Em tudo em que o presente contrato for omissivo, aplica-se o disposto na legislação e normativas em vigor, bem como no Regulamento Interno.

CLÁUSULA XIV
(ENTRADA EM VIGOR)

Faz parte integrante do presente Contrato, o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário que entrou em vigor a ---/----/20----.

Corim, __ de _____ de 20__

O Presidente da Direção do
Centro Social e Paroquial de
S. António de Corim

O Utente ou
Representante Legal

APROVADO EM REUNIÃO DE DIREÇÃO A ____/____/20____