CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Mangualde (CSCPM), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 30/06/1988, 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 actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

1. a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. 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;

3. 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;

1. 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 respectivo regime contraordenacional;

2. e) Protocolo de Cooperação em vigor;
3. f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
4. g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. 2. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
3. c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
4. d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
5. 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;
6. f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
7. 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;
8. h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
9. i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
10. j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
11. k) Promover a intergeracionalidade;
12. l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
13. m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

14. n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
15. o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. 1.O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
1. a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
2. b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
3. c) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
4. d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
5. e) Actividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

1. a) Transporte e acompanhamento a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
2. b) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
3. c) Apoio em todas as actividades instrumentais da vida quotidiana;
4. d) Realização de pequenas reparações/ modificações no domicílio, ou encaminhamento para os serviços competentes;
5. e) Assistência religiosa de acordo com as práticas da Igreja Católica;
6. f) Apoio psicossocial;
7. g) Preparação de fármacos quando prescritos;
8. h) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
9. i) Fisioterapia.
10. 3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, de acordo com a necessidade e disponibilidade do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. 1.O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Cultural da Paróquia de Mangualde está sediado em Largo da Misericórdia – Mangualde e as suas instalações são compostas por:

1. a.Uma área de acesso: espaço destinado à recepção, espera e estar;
2. b.Uma área de direcção e serviços administrativos: gabinetes administrativos e instalações sanitárias;
3. c.Uma área de instalações para o pessoal, comum a outras respostas sociais: sala do pessoal/ descanso, instalações sanitárias e vestiário;
4. d.Cozinha/ copa: zonas de preparação de alimentos, confecção, lavagem, arrumos dos utensílios, copa de distribuição dos alimentos e despensa do dia;
5. e.Lavandaria: composta por zona de lavagem, secagem, engomaria e arrumos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

1. a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
2. b) Pessoas em situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. No entanto, com carácter excepcional, podem ser admitidos outros candidatos que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
3. c) Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no acto da candidatura;
4. d) Concordância do utente e da família/ pessoa responsável com os princípios, valores e as normas regulamentadas da Instituição;
5. e) Utentes que, apesar de sofrerem de doença infecciosa ou mental, apresentem documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada;
6. f) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de

acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. 1.Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição/ admissão que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
    1. a)BI ou cartão de cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
    2. b)Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
    3. c)Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
    4. d)Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
    5. e)Boletim de vacinas, informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
    6. f)Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
    7. g)Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação do utente;
    8. h)Comprovativo de despesas com medicação continuada do utente;

9. i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
10. 2. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/ curatela.
11. 3. O período de candidatura decorre no seguinte período: ao longo de todo o ano civil.
1. a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte:

- Inscrição – 2ª a 6ª feira no horário de expediente
- Entrevista com a responsável pelo atendimento – mediante pré-marcação

1. 4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
2. 5. Os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues aquando da entrevista de atendimento.
3. 6. 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 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. 1.São critérios de prioridade na selecção dos utentes:
1. a)Residência na área da paróquia da resposta social;
2. b)Abandono por parte da família;
3. c)Conflito familiar/ marginalização/ exclusão;
4. d)Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
5. e)Isolamento pessoal e/ ou geográfico;
6. f)Situação económico-financeira precária;
7. g)Ter familiares directos integrados na instituição.
8. 2.A ordem de inscrição não constitui, necessariamente, critério de prioridade na admissão do utente.
9. 3.São critérios para retirada da lista de espera:
1. a)Vontade expressa pelo utente e/ ou familiares;
2. b)Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/ condições da frequência da resposta social;
3. c)Em situação de existência de vaga, o utente não aceitar ingressar na resposta social.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. 1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. 2. É competente para decidir a admissão do utente a Direcção da Instituição.
3. 3. Da decisão será dado conhecimento ao utente e/ ou seu representante no prazo de 30 dias.
4. 4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. 5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director/Coordenador Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. 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, pessoalmente ou pelo telefone.

7. 7. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, e a mesma é actualizada anualmente.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. 1.O programa de acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o utente e/ou o seu responsável. Neste período dar-se-á especial atenção a todas as questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo. As regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos utentes são as seguintes:
1. a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
2. a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. b) 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. c) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
5. d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamento e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
6. e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
7. f) Evidenciar a importância do suporte afectivo e emocional da família/ pessoas próximas, para o bem-estar do utente na Instituição;
8. g) Evidenciar a importância da participação da família/ pessoas próximas do utente em actividades desenvolvidas pela Instituição;
9. h) 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.

10. 2.Se durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo. Se se considerar oportuno, deve-se estabelecer novos objectivos de intervenção. Caso a inadaptação persistir é dada a possibilidade de rescindir o contrato, podendo o utente ser informado de possíveis encaminhamentos para outras respostas sociais ou Instituições.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. 1.O processo individual do utente, em suporte de papel e/ ou digital, é elaborado com respeito pelo seu projecto de vida, suas potencialidades e competências, e do qual consta, designadamente:
1. a)Identificação e contacto do utente;
2. b)Data de admissão;
3. c)Identificação e contacto do representante legal e/ ou familiares;
4. d)Identificação e contacto do médico assistente;
5. e)Identificação da situação social;
6. f)Exemplar do contrato de prestação de serviços;
7. g)Plano individual (PI), o qual deve conter as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do mesmo;
1. h)Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
2. i)Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
3. 2.O processo individual do utente deve estar actualizado e é arquivado no

estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica, em condições que garantam a confidencialidade das informações e documentos nele contidos, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. 1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda-feira a Domingo, no seguinte horário:
   1. a. De segunda a sexta-feira: das 08h30 às 17h00
   2. b. Ao fim-de-semana: das 08h30 às 14h00
2. 2. O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos seguintes dias: 1 de Janeiro, dia de Páscoa e 25 de Dezembro. Previamente é feita uma análise das necessidades dos utentes e da sua retaguarda familiar/ vizinhança, onde se verifica se há necessidade que seja enviada para o domicílio alimentação para os dias em que os serviços estão encerrados.

NORMA 13ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. 1.A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. 2.O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

1. 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:

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

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

1. c) Parentes e afins menores na linha recta 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.

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

1. a) Do trabalho dependente;
2. 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);
3. 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;
4. d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

5. e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário,

deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, 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 respectivo 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;

7. g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos 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%;
8. h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
9. 5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

1. a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
1. b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

2. c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
3. d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
4. e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. 6. O valor da comparticipação a cargo do utente, é determinada pela aplicação de uma percentagem de 23% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, valor que corresponde à prestação de serviços de alimentação (almoço e lanche de 2ª a 6ª feira) e

actividades ocupacionais.

6. 7. A prestação de outros serviços, para além dos atrás referidos, implicará um acréscimo na comparticipação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, cujos valores máximos são os seguintes:

1. a) Pequeno-almoço – 2.0%
2. b) Jantar/ suplemento – 10.0%
3. c) Tratamento de roupa – 5.0%
4. d) Higiene habitacional – 5.0%
5. e) Higiene pessoal – 5.0% a 10.0%
6. f) Fim-de-semana – 1.0% (Sábado) + 1.0% (Domingo)

7. 8. A totalidade dos serviços prestados ao utente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

8. 9. A refeição do pequeno-almoço e do jantar/ suplemento só será disponibilizada em situações excepcionais, mediante estudo/ avaliação de cada caso em particular (Ex: inexistência de retaguarda familiar).

10. A Direcção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. 1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação.
2. 2. Haverá lugar a uma redução de 25% sobre o tempo de ausência, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. 3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

4. 4. O utente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.
5. 5. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas e justificadas ao utente e/ ou pessoa próxima no imediato.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. 1.O pagamento da mensalidade é efectuado no seguinte período: entre o dia 1 e 8 de cada mês, no balcão da Secretaria do Lar e no horário de funcionamento desta ou por transferência bancária, com o NIB que será fornecido, nos casos em que fica acordado essa forma de pagamento.
2. 2.Serão acrescidos ao valor da mensalidade/ comparticipação do utente os gastos tidos com o mesmo em produtos de incontinência, medicação, fisioterapia, cabeleiro/ barbeiro e transporte a consultas médicas/ exames complementares de diagnóstico, do mês anterior ao da mensalidade em pagamento.
3. 3.Pelo atraso no pagamento da mensalidade poderá haver lugar ao pagamento de juros.

4. 4.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 DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. 1.O serviço de alimentação consiste na confecção e transporte das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições como: pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.
2. 2.As refeições são confeccionadas nas instalações do Serviço de Apoio Domiciliário, sendo a ementa semanal afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. 3.As refeições serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
4. 4.As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento

obrigatório.

NORMA 167

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

1. 1.O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, preferencialmente no período da manhã.
2. 2.Sempre que se verifique necessário, o serviço compreenderá mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço.
3. 3.A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob orientação de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DE ROUPA

1. 1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. 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.
3. 3. As roupas serão devidamente marcadas com o respectivo nome ou número atribuído, a fim de evitar extravios ou trocas.
4. 4. O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem e engomagem.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. 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. 2. São efectuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços celebrado.

NORMA 20ª

ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. 1. As actividades de animação:

1. a) Física ou motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa);
2. b) Cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem e compreensão);
3. c) Expressão plástica (pintura, desenho, bordados);
4. d) Expressão e comunicação (teatro, música, expressão dramática);
5. e) Desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
6. f) Animação lúdica (festas, passeios, rábulas, jogos), são da responsabilidade da animadora sociocultural de acordo com o Plano de Actividades aprovado anualmente pela equipa técnica.
7. 2. É da responsabilidade do Director Técnico da resposta social a elaboração trimestral do Plano de Actividades a ser divulgado/ enviado para os utentes, em colaboração com as Ajudantes de Acção Directa.
8. 3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da animadora sociocultural do Centro Social e Cultural da Paróquia de Mangualde, de acordo com o Plano Anual de Actividades. Estes poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
9. 4. Os passeios/ deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima do utente.
10. 5. Durante os passeios ou deslocações em grupo os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores da instituição.

NORMA 21ª

TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO

1. 1.O transporte é assegurado por carrinhas próprias devidamente identificadas e adaptadas às necessidades dos utentes.
2. 2.O transporte e acompanhamento dos utentes a consultas/ exames de diagnóstico será efectuado por pessoal designado para o efeito, quando os familiares ou pessoas responsáveis demonstrem impossibilidade para o fazer. Este transporte e acompanhamento será assegurado dentro da zona geográfica do concelho de Mangualde, sendo os restantes percursos sujeitos a comparticipação extra a pagar pelo utentes ou seu responsável legal, de acordo com a tabela.

NORMA 22ª

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.

NORMA 23ª

ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

1. 1.O apoio nas actividades instrumentais da vida quotidiana será prestado sempre que solicitado ou que se verifique essa necessidade por parte dos utentes nas actividades da vida diária.
2. 2.A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com a família ou pessoal responsável. Estas aquisições são pagas directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 24ª

REPARAÇÕES/ MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

O apoio na realização de pequenas reparações/ modificações no domicílio será realizado de acordo com as competências/ disponibilidade do pessoal de serviço. Caso se justifique, poderão ser feitos os contactos para técnicos especializados, de acordo com a situação em

causa, nomeadamente: carpinteiro, canalizador, etc.

NORMA 25ª

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

A assistência do apoio religioso será sempre garantida pelo Pároco da Paróquia de Mangualde ou de outro por ele designado. Ficará sempre salvaguardada a confissão religiosa de cada utente e o respectivo acompanhamento.

NORMA 26ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O apoio psicossocial assegurado pelo Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a: promover a satisfação das necessidades básicas e sociais dos utentes, integrar o utente na comunidade circundante e promover/ estimular o relacionamento do utente – família. Sempre que seja necessário, será assegurado o encaminhamento para outros serviços: Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros.

NORMA 27ª

PREPARAÇÃO DE FÁRMACOS QUANDO PRESCRITOS

1. 1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas.
2. 2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários/ vizinhos.
3. 3. A preparação e disponibilização da medicação é da responsabilidade da Enfermeira da Instituição, nos casos em que se comprove a efectiva necessidade do apoio.

NORMA 28ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. 1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que seja devidamente justificado.

2. 2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. 3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. 4. Sempre que se justifique, a articulação com os serviços de saúde é feita pela Directora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário ou pela Enfermeira da Instituição, de acordo com as situações.

NORMA 29ª

FISIOTERAPIA

A fisioterapia é assegurada por um profissional da área. Esta tem por objectivos: prevenir a morbilidade, promover a manutenção da autonomia e independência, bem como a funcionalidade e qualidade de vida dos utentes em grupo e/ou individualmente, sendo este último acompanhamento sujeito a pagamento extra, de acordo com a tabela.

CAPÍTULO V

RECURSOS HUMANOS

NORMA 30ª

PESSOAL

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. Encontram-se identificadas as funções de cada categoria profissional, bem como o superior hierárquico e quem substitui cada colaborador, no Manual de Funções do Centro Social e Cultural da Paróquia de Mangualde.

3. O pessoal afecto ao Serviço de Apoio Domiciliário poderá ser partilhado por outras respostas sociais, de acordo com as necessidades iminentes e respectivas orientações do superior hierárquico.

NORMA 31ª

DIRECÇÃO TÉCNICA

1. 1.A Direcção Técnica do 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. 2.O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Director de Serviços.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. 1.São direitos dos utentes:

1. a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. b) Todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
3. c) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
4. d) Uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprimento das prescrições médicas;
5. e) Participar nas actividades promovidas pelo Centro Social, de acordo com os seus interesses e possibilidades, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das capacidades físicas e psíquicas;
6. f) Ter um ambiente calmo, confortável e humanizado;
7. g) Exigir qualidade nos serviços prestados, nomeadamente higiene pessoal e do ambiente, serviço de refeições e tratamento de roupa;
8. h) A convivência social através do relacionamento entre utentes e destes com os familiares e amigos, com os colaboradores da Instituição e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
9. i) 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;
10. j) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
11. k) A participação dos familiares ou pessoas responsáveis no apoio ao utente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do utente;
12. l) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
13. m) Assistência religiosa, sempre que o utente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares.
14. 2. São deveres dos utentes:
1. a) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. b) Respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas e culturais dos restantes utentes;
3. c) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
4. d) Respeitar os horários em vigor;
5. e) Pagar, pontualmente, a mensalidade/ comparticipação fixada no contrato de prestação de serviços, bem como qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente ou pessoa responsável;
6. f) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
7. g) Informar-se sobre os assuntos que digam respeito à sua vivência no Serviço de Apoio Domiciliário por forma a dignificar a Instituição.

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. 1.São direitos da Instituição:
1. a)A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
2. b)Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno e demais normas de funcionamento sob pena de suspensão/ rescisão do contrato de prestação de serviços;

3. c)Receber a mensalidade/ comparticipação mensal, e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. d)Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
5. e)À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
6. f)Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
7. g)Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

8. h) 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.
9. 2. São deveres da Instituição:
1. a) Garantir a qualidade dos serviços prestados^;
2. b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à problemática biopsicossocial dos utentes;
3. c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento dos utentes, fomentando o envelhecimento activo;
4. d) Garantir aos utentes a sua individualidade, privacidade e sigilo do que consta no seu processo individual;
5. e) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
6. f) Potenciar a integração social;
7. g) Respeitar e promover os direitos fundamentais dos utentes, tais como: cidadania, autonomia, participação, privacidade, confidencialidade, individualidade, paz, entre outros;

8. h) Promover o envolvimento do utente e/ ou pessoas próximas no dia-a-dia da Instituição;

9. i) Possuir livro de reclamações.

NORMA 34ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. 1.A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. 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 individual do utente.

NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. 1.É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal.

2. 2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. 3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 36ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. 1. Em caso de necessidade de interrupção dos serviços por iniciativa do utente, este ou a pessoa próxima, deverá comunicar esse facto ao Director Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.
2. 2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 37ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. 1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.

2. 2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 38ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 39ª

LIVRO DE ELOGIOS

Este serviço dispõe de um Livro de Elogios onde se podem relatar elogios sobre os serviços/ colaboradores/ instalações, que poderá ser solicitado junto à Direcção Técnica, sempre que desejado.

NORMA 40ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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 41ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. 1.O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. 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. 3.Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 42ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 43ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. 1.Caso o utente não se adapte ao Serviço de Apoio Domiciliário, entrando em conflito grave com outros utentes e/ou colaboradores que coloque em causa o bom ambiente da instituição, o contrato será cessado e o mesmo comunicado ao utente e/ ou responsáveis.

NORMA 44ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em Maio de 2015, após comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P. – Centro Distrital de Viseu.