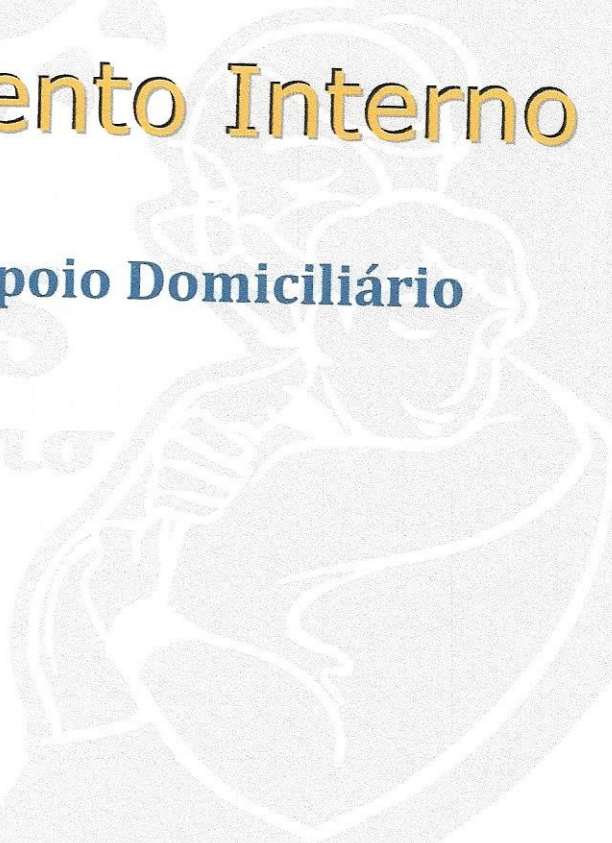


CENTRO DE BEM ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

CDCS
Espinheiro





Índice

Índice	1
CAPÍTULO I - Disposições Gerais	
Norma 1ª - Âmbito da Aplicação	3
Norma 2ª - Legislação Aplicável	3
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos	3
Norma 4ª - Cuidados e Serviços	4
	5
CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos utentes	
Norma 5ª - Condições de Admissão	5
Norma 6ª - Inscrição	5
Norma 7ª - Critérios de Prioridade na Admissão	6
Norma 8ª - Admissão	6
Norma 9ª - Acolhimento dos novos utentes	7
Norma 10ª - Processo Individual do utente	8
CAPÍTULO III - Regras de Funcionamento	
Norma 11ª - Horários de Funcionamento	8
Norma 12ª - Cálculo do Rendimento Per Capita	8
Norma 13ª - Tabela de Comparticipações	9
Norma 14ª - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	11
Norma 15ª - Pagamento de Mensalidades	12
	12
CAPÍTULO IV - De Prestação dos Cuidados e Serviços	
Norma 16ª - Fornecimento e Apoio nas refeições	12
Norma 17ª - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	12
Norma 18ª - Tratamento de roupa de uso pessoal do utente	13
Norma 19ª - Higiene Habitacional	13
Norma 20ª - Atividades de Animação e Socialização designadamente, Animação, Lazer, Cultura, deslocações e entidades da comunidade	13
Norma 21ª - Aquisição de Bens e Géneros alimentícios, pagamento e serviços	14
Norma 22ª - Serviço de Teleassistência	14
Norma 23ª - Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames de diagnóstico complementares	14
Norma 24ª - Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio	14
Norma 25ª - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	15
Norma 26ª - Apoio Psicossocial	15
Norma 27ª - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao utente	15
Norma 28ª - Administração de medicação prescrita	15
Norma 29ª - Outras atividades/serviços prestados	16
CAPÍTULO V - Recursos	
Norma 30ª - Pessoal	16
Norma 31ª - Direção/Coordenação Técnica	16
	16
CAPÍTULO VI - Direitos e Deveres	
Norma 32ª - Direitos e Deveres dos utentes	16
Norma 33ª - Direitos e Deveres da instituição	16
	17



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

Norma 34 ^a - Direitos e Deveres dos Funcionários -----	18
Norma 35 ^a - Depósito e guarda dos Bens do utente -----	19
Norma 36 ^a - Contrato de Prestação de Serviços -----	19
Norma 37 ^a - Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do utente -----	19
Norma 38 ^a - Cessação da Prestação e serviços por facto não imputável ao prestador -----	20
Norma 39 ^a - Livro de Reclamações -----	20
Norma 40 ^a - Livro de Registo de Ocorrências -----	20
CAPÍTULO VII - Disposições Finais -----	20
Norma 41 ^a - Alterações ao Presente Regulamento -----	20
Norma 42 ^a - Integração de Lacunas -----	21
Norma 43 ^a - Disposições Finais -----	21
Norma 44 ^a - Entrada em vigor -----	22
Anexo: Tomada de conhecimento do Regulamento Interno -----	23





CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **Centro de Bem-Estar Social de Espinheiro (CBESE)**, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém para 20 utentes, **desde** 01/ 09/ 2007, 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) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho– Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Circular nº 4 de 16 de Dezembro de 2014- Regulamenta as participações familiares;
- d) Circular nº 5 de 23 de Dezembro de 2014 – Acordos de Cooperação com IPSS e equiparadas;
- e) 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;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- h) 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) Concorrer 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) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança, no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado, 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) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) 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/ou apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene diária e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, uma vez por semana, 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 (ocasionais e imprescindíveis), deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviço de teleassistência (em parceria com o gabinete de acção social da Câmara Municipal de Alcanena).

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
- b) Cedência/ Aconselhamento de ajudas técnicas ao bem-estar biopsicossocial;



- c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio do utente de modo a tornar o espaço físico funcional a serviço prestado;
- d) Apoio psicossocial;
- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- f) Acompanhamento e transporte excepcionais, a consultas/tratamento de enfermagem/exames complementares de diagnóstico, de acordo com a situação pontual do caso.

3. Os cuidados e serviços são prestados todos os dias da semana, incluindo dias feriados.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- 1. São condições de admissão nesta resposta:
 - a) Ser reformado, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
 - b) Idosos que tenham outros parentes, nomeadamente cônjuge a frequentar a instituição;
 - c) Situação de carência económica, que não garanta a sua subsistência;
 - d) Falta de apoio familiar ou outro;
 - e) Isolamento social ou geográfico;
 - f) Vontade expressa do utente em frequentar a resposta.
 - g) Pessoas ou famílias que se encontrem em situação de carência ou disfunção social, independentemente da idade;

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, os documentos das alíneas e) e f), do número anterior, os quais só serão exigíveis no caso de se concretizar a admissão do utente;
3. A ficha de identificação (disponível no CBESE) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos da situação do utente para a admissão;
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

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Ser pessoa idosa e/ou deficiente, com grave carência socio-económica e familiar;
 - b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Grau de dependência;
 - e) Fracos recursos económicos;
 - f) Ser residente em Espinheiro.
 - g) Ordem de Inscrição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) deste estabelecimento 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. É competente para decidir o processo de admissão o(a) Diretor(a) Técnico(a);
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias uteis;
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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;



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, mantendo-se para a sua admissão os critérios previstos na NORMA 7ª deste regulamento. Tal facto é comunicado ao utente ou ao seu representante legal através de carta ou correio eletrónico.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes 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 que deverá:
 - gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - avaliar as reacções do utente;
 - prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do utente nas actividades desenvolvidas;
 - registar a informação pertinente ou de possíveis ocorrências no processo individual do utente;
 - 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 exista, realização de inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - 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 seu Processo Individual.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente, procurando 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 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.

4. A consulta do processo individual do utente deverá ser facultada sempre que o utente ou representante legal o solicite ao (à) diretor(a) técnico(a).

5. No processo individual do utente e no contrato de prestação de serviços deve constar o(s) nome(s) do(s) familiar(es) de referência, para que de forma conjunta ou individual possam representar os interesses do utente sempre que se revelar necessário.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda-feira a sábado, das 09h00m às 17h30m e aos domingos e feriados das 09h00m às 13h30m.



NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (**RC**) é realizado de acordo com a seguinte fórmula, conforme portaria nº 218-D/2019, de 15 de Julho:

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

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

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 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;



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

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

Nº de Serviços	7 Dias + Feriados
2	60%
3	65%
4	75%
5	75%
6	75%

2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), do ponto 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 à 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.

c) Comparticipação Familiar Máxima (CFM) = não pode exceder o Custo Médio Real (CMR) do utente verificado na resposta social do ano anterior.

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

5. Em caso de alteração da tabela em vigor, esta será dada a conhecer ao utente ou seu representante legal, através de uma reunião com o Director Técnico, na sede da instituição, antecedida por convocatória. Caso não compareçam à referida reunião, será dado conhecimento da situação através de carta registada, aguardando-se resposta num prazo de 10 dias úteis.



NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, do 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 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
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.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até a ultima semana do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizado é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização, tais como transporte excepcional e acompanhamento do utente por uma funcionária da instituição a consulta médica ou exames complementares de diagnostico quando a família se vê privada para efectuar este acompanhamento.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, após uma análise do caso, o CBESE poderá vir a suspender os serviços ao utente, caso este ou seu representante legal não regularize a situação.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. Aos utentes que frequentam o Serviço de Apoio Domiciliário são fornecidas diariamente, de segunda-feira a sábado, as refeições de pequeno-almoço, almoço, lanche, sopa e uma fatia de pão para o jantar. Aos domingos e feriados apenas são fornecidas as refeições do pequeno-almoço, almoço e sopa com uma fatia de pão para o jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado na Instituição, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Caso os utentes ou seus responsáveis pretendam prescindir da referida dieta deverão comunicá-lo por escrito juntando a autorização médica.
4. As ementas poderão ser alteradas por motivos de força maior sem aviso prévio.
5. O horário das refeições encontra-se afixado em local visível da instituição, e estará condicionado ao trajeto e distância efectuados pelas equipas de apoio domiciliário.



NORMA 17ª

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.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado do Centro de Saúde.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA DE 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 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. A higiene habitacional será efetuada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) e/ou Animador(a) Sócio-Cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, 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. As deslocações em grupo para fora do domicílio carecem de autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não estejam capacitados para o fazer.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do e para o domicílio, a cargo da Instituição;



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

NORMA 21ª

AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS

1. Em casos devidamente justificados, a aquisição de bens e géneros alimentícios será efetuada a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente ou familiar do utente no respetivo estabelecimento.
3. Não é permitido aos funcionários do SAD efetuarem pagamentos de bens/serviços a pedido do utente.

NORMA 22ª

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.

1. Tendo o Município de Alcanena um protocolo com uma empresa de Teleassistência, caso necessário, a pedido de um utente ou familiar responsável, a Instituição em parceria com o Município tratará de realizar um contrato de prestação de serviços, com a referida empresa, para garantir que o utente seja acompanhado durante 24 horas no seu domicílio. Todos os custos referentes a esse serviço ficarão a cargo do utente ou do familiar responsável.

NORMA 23ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes do Apoio Domiciliário poderão sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem no domicílio, através da solicitação dos serviços do Centro de Saúde.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de impossibilidade dos familiares estes poderão ser acompanhados por um funcionário da Instituição mediante solicitação prévia.
4. Caso se revele necessário, a Instituição poderá articular com um laboratório o modo de efetuar a colheita para análises complementares de diagnóstico.
4. Em caso de urgência, recorre-se ao Centro de Saúde e Hospital da área do domicílio do utente.

NORMA 24ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. A instituição não se responsabiliza por realizar reparações ou modificações nos domicílios dos utentes, no entanto, poderá aconselhar a realização de modificações de modo a tornar o espaço físico funcional ao serviço prestado e bem estar do utente.



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, colchões anti escaras e outros) o serviço de apoio domiciliário poderá providenciar a sua aquisição ou empréstimo.
2. Ressalva-se que este apoio não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda. Esta informação terá de ser sempre solicitada ao(à) Diretor(a) Técnico(a) que depois dará as orientações necessárias para a resolução do problema.

NORMA 26ª

APOIO PSICOSSOCIAL

1. Caso se verifique a necessidade de apoio psicossocial, e em concordância com o utente e seus familiares, o CBESE poderá contratar por avença uma técnica da área da Psicologia para prestar o apoio necessário.
2. Ressalva-se que este apoio não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda. Esta informação terá de ser sempre solicitada ao(à) Diretor(a) Técnico(a) que depois dará as orientações necessárias para a resolução do problema.

NORMA 27ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. Sempre que necessário, o(a) Diretor(a) Técnico(a) encontra-se disponível para receber os familiares dos utentes, para dialogar e encontrar a melhor solução para as diversas problemáticas diárias dos utentes, no sentido de prevenir a percepção do isolamento dos idosos, promover as competências dos cuidadores informais, aquisição de estratégias facilitadoras de interação mais positivas.
2. O(A) Diretor(a) Técnico(a) poderá aconselhar e encaminhar os familiares cuidadores para instituições que possam dar apoio formativo, caso assim seja solicitado pelos mesmos.

NORMA 28ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Apoio domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

NORMA 29ª

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Todas as atividades do CBESE são programadas anualmente, num Plano de Atividades, aprovado pela Direção, encontrando-se a sua calendarização afixada em local visível na instituição.
2. As actividades a desenvolver estarão de acordo com as vivências e centros de interesse manifestadas pelos utentes.
3. Todo o utente poderá usufruir de todas as atividades, sendo livre de optar por aquelas que sejam mais adequadas à sua condição física e mental, capacidades e gostos pessoais.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 30ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO 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 31ª

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.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por pessoa a definir pela Direção da Instituição.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES 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;



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

- 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 e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, 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) O acesso a todos os serviços da comunidade, em particular aos da Saúde.

2. 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) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporário ou definitivamente;

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Definir critérios que presidem a admissão de utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- j) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da resposta social.

NORMA 34ª

DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS

1. Constituem direitos dos funcionários:

- a) Ter acesso a formação adequada;
- b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- c) Serem tratados com respeito por todos os utentes, familiares dos utentes, funcionários e Direção;

1. Constituem deveres dos funcionários:

- a) O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
- b) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
- c) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina no trabalho;
- d) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afetem os interesses da mesma;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- f) Não solicitar favores aos utentes, bem como, aos seus familiares;



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

BAK

- g) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
- h) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da Instituição;
- i) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
- j) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;
- k) Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade;
- l) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e do seu respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho em ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal;

NORMA 35ª

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 utente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 36ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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, donde constem a resposta pretendida, os serviços prestados e demais direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 37ª

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;



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

NORMA 38ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços far-se-á 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, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 39ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 40ª

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 entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes Ação direta e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 41ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta de 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;
4. Qualquer alteração ao R.I. será comunicada ao ISS,IP conforme previsto no DL nº 33/2014, de 4 de março.



NORMA 42ª 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 43ª DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. A Instituição não tem período de encerramento obrigatório, podendo no entanto fazê-lo, por um período máximo de 2 dias para proceder a limpezas e desinfecções periódicas;
2. O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado. Cada trabalhador deve atuar com o máximo de respeito pelos usos e costumes do utente, não fazendo alterações nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização;
3. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a);
4. A administração de medicamentos é da responsabilidade do SAD no período em que presta serviços, salvaguardando-se a responsabilidade de possíveis más administrações, por parte de terceiros, durante e/ou após esse período;
5. No caso de ocorrência de óbito na presença dos funcionários, estes devem informar imediatamente o serviço e o responsável pelo utente, devendo ser providenciada a presença de um médico para confirmar o óbito ou a transferência do utente para o hospital;
6. Quando se tratar de uma pessoa que viva só ou se encontre só no momento do óbito, o funcionário deve permanecer no domicílio até que venha alguém responsável;
7. O CBESE tem subscrito uma apólice de seguro de Responsabilidade Civil de acordo com a actividade de exploração inerente ao serviço de apoio a terceira idade.



CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ESPINHEIRO

Centro de Dia / Apoio Domiciliário

NORMA 44ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 6 / 7 / 2020 .

Espinheiro, 5 de julho de 2020

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

Joaquim Manuel Costa Brites

(Joaquim Manuel Costa Brites)



TOMADA DE CONHECIMENTO DO REGULAMENTO INTERNO

O utente/ familiar responsável,,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do CENTRO DE
DIA, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Data: ___/___/___

O Diretor Técnico,

O Utente/ Responsável pelo Utente,
