

Handwritten signatures and initials in the top right corner.



CBESA
CENTRO DE BEM ESTAR
SOCIAL DE ALCANENA

**REGULAMENTO INTERNO
DO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(SAD)**

Versão 4.0

15 de Outubro de 2020

**Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª**

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD) constitui uma das respostas sociais do Centro de Bem Estar Social de Alcanena, tendo acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, desde 06/12/1995 e revisto a 01/11/1997 bem como o anexo celebrado em 05/12/1997, é revogado pelo presente acordo celebrado em 05/08/2013. Esta resposta social tem capacidade para 40 utentes e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. 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 nº 172-A/2014, de 14 de Novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº218-D/2019 de 15 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto segurança social, IP e as IPSS;
- c) Portaria nº 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 nº 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.

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) Em colaboração com famílias e serviços da comunidade, responder de forma integrada às necessidades dos utilizadores;
- b) Apoiar idosos, no respetivo domicílio, permitindo assim que continuem no seu meio familiar e social evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais aos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a qualidade dos serviços prestados, tendo em conta, o respeito na sua individualidade e privacidade, assim como, nas suas convicções políticas e religiosas;
- f) Fomentar as competências de resolução de problemas;
- g) Promover a autonomia e qualidade de vida do utente;
- h) Minimizar os sentimentos de solidão e isolamento através da aproximação dos recursos comunitários do interessado, bem como, estabelecer e desenvolver atividades que promovam a comunicação e convivência;
- i) Colaborar na manutenção de um estado de saúde favorável, bem como, promover a capacidade motora, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

Orientar os familiares, incentivando-os a participar nas atividades da vida diária, bem como, o envolvimento da família na implementação do PDI;

- j) Facilitar a participação do idoso na dinâmica comunitária;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, bem como, assegurar diariamente a prescrição médica do utente, quando este não tem

família.

NORMA 4ª

Cuidados e Serviços

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO deve assegurar a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento de alimentação: consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições pequeno-almoço, almoço e jantar, respeitando as dietas, caso existam e sejam prescritas pelo médico;
 - b) Cuidados de higiene e conforto, trata-se de prestar ao Utente Cuidados de Higiene Pessoal diários, inclui um banho semanal, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal, sendo considerado como mais um serviço. Exclui o fornecimento de produtos de higiene;
 - c) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente, da cama e da casa de banho, deverão ser marcadas, pela família com indicação de um número dado posteriormente;
 - d) Higiene habitacional, assegura a arrumação de espaços utilizados pelo Utente, exclui limpezas exaustivas de habitação;
 - e) Apoio psicossocial: Apoiar o cliente e pessoas significativas, nomeadamente em fases críticas; Garantir com os demais elementos da equipa, que os serviços prestados estão centrados e orientados para o Utente, visando a satisfação das suas necessidades; Realização de visitas domiciliárias e de acompanhamento.

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Pagamento de serviços (telefone, água, luz,...);
 - b) Aquisição de medicação na farmácia;
 - c) Cuidados de enfermagem;
 - d) Apoio psicológico;
 - e) Acompanhamento e convívio com outras respostas sociais da Instituição;
 - f) Cedência de ajudas técnicas (este tipo de ajuda está acrescida de custos consoante o tipo de apoio pretendido);
 - g) Pequenas reparações no domicílio;
 - h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais à prestação de cuidados;
 - i) Aquisição de bens alimentares;

j) Fisioterapia.

3. SERVIÇO NÃO INCLUIDO NA COMPARTIÇÃO MENSAL:

a) Serviço de teleassistência, disponível 24h, 365 dias por ano, dispõe de uma pulseira ou colar com um botão de emergência, que ao ser pressionado, em qualquer parte da residência, estabelece contacto imediato com a Cruz Vermelha Portuguesa.

Capítulo II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

Condições Gerais de Admissão

1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo exceções que deverão ser consideradas individualmente.
2. Ser natural desta freguesia ou de outras envolvidas em Protocolo de Cooperação, tendo nela, residido parte considerável da sua vida ou nela possuir residência.
3. A admissão ser da vontade expressa do utilizador.
4. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência.

NORMA 6ª

Crítérios de Prioridade na Admissão

1. Dificuldades de organização do quotidiano e vivências isoladas com desajustamentos familiares graves suscetíveis de risco de mau trato.
2. Pertencer a uma família sem possibilidades de prestação dos cuidados básicos indispensáveis.
3. Pessoa com dependência parcial de cuidados prestados por terceiros.
4. Grave carência económica.
5. Risco de isolamento social.
6. Frequentar pelo menos uma resposta social da Instituição.
7. Encaminhamento pelos serviços sociais.

NORMA 7ª

Procedimentos de Admissão

1. Para efeitos 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) B.I ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
- e) Declaração de rendimentos, emitida pela respetiva Repartição de Finanças;
- f) Declaração assinada pelo utente ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- g) Declaração médica sobre o estado de saúde, nomeadamente sobre medicação, alergias / intolerâncias e que ateste a inexistência de doenças infectocontagiosas e do foro psiquiátrico;
- h) Comprovativo de despesas mensais, tais como: renda/prestação de habitação, medicamentos de uso regular, fraldas e resguardos (referentes aos últimos 3 meses);
- i) Comprovativo de despesas de água e luz (referentes aos últimos 3 meses).

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3. 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 8ª

Responsabilidade das Admissões

1. As admissões dos utentes são da responsabilidade do Presidente da Direção sob proposta da Diretora Técnica. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco dias.

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 da Diretora Técnica e autorização do Presidente da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA 9ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. No momento da admissão do utente deverá ser assinado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente e/ou pessoa responsável, onde constem os direitos e os deveres das duas partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, família ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual do utente.
3. Qualquer alteração ao contrato é feita uma Adenda ao contrato inicial e assinado por ambas as partes.

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Definição dos serviços a prestar ao utente, após a avaliação das suas necessidades.
2. Definição das regras e formas de entrada e saída no domicílio, bem como, o acesso à chave do domicílio do utente.
3. Definição das normas de funcionamento, bem como, a responsabilidade de ambas as partes intervenientes.
4. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação de cuidados.
5. Elaboração de um plano de desenvolvimento individual, envolvendo a família e incentivá-los a participar nas atividades da vida diária.
6. Definir quantas vezes as funcionárias se deslocam ao domicílio para prestação de serviços.
7. Estipular dias específicos para determinados serviços, nomeadamente cuidados de higiene e conforto pessoal (banhos semanais).

NORMA 11ª

Processo Individual do Utente

1. Deve ser organizado pelo Diretor Técnico, um processo individual e confidencial do utente, com registo da evolução da sua história pessoal e familiar, permitindo assim ter conhecimento dos aspetos físico, psíquico e social do utente e acompanhamento da sua evolução na Instituição:
 - a) Deve ainda de incluir todos os factos relevantes ocorridos durante o tempo que é apoiado na Instituição, nomeadamente ao nível da sua saúde;
 - b) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - c) Identificação e contacto do médico assistente;
 - d) Deve de constar Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - e) Data de admissão;
 - f) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - g) 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.

NORMA 12ª

Cessação da Prestação de Serviços

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.

Capítulo III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª

Horário de Funcionamento

O SAD funciona em regime diurno, entre as 08h00 e as 17h00, de semana, exceto ao fim de semana e feriados que é das 08h00 e as 16h00.

NORMA 14ª

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento “Per Capita” do agregado familiar (RC) é calculado tendo em conta a seguinte fórmula:

$$RC \text{ (Rendimento per capita)} \\ = \frac{RAF \text{ (Rendimento Anual do Agregado Familiar)} \times 12}{N \text{ (N.º de elementos do agregado familiar)}} \\ - D \text{ (Despesas mensais fixas)}$$

2. Considera-se agregado familiar, o conjunto das pessoas ligadas entre si por um vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

3. Para efeitos do cálculo do rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões (pensões de velhice, sobrevivência, invalidez, reformas do estrangeiro, seguros de vida);
- d) De prestações sociais (complemento por dependência, complemento solidário para idosos, entre outras à exceção das prestações por deficiência ou provenientes com os encargos familiares);
- e) Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos).

4. Consideram-se despesas fixas:

- a) Prestação devida pela aquisição de habitação própria ou renda da casa;
- b) As despesas com medicamentos de uso regular em caso de doença crónica;
- c) Despesas de fraldas e resguardos;
- d) Despesas de água e luz.

5. A falta de entrega dos documentos necessários para realizar o cálculo do Rendimento per capita, implica o pagamento do valor do custo médio real do utente.

NORMA 15ª

Comparticipação Mensal

A participação mensal por parte dos utentes é calculada da seguinte maneira:

1. Considerada a receita familiar mensal (reforma e outras fontes de rendimento), deduzem-se as despesas médias mensais com: renda/prestação da habitação, água, luz, medicamentos de uso regular e produtos para incontinência, referentes a todos os elementos do agregado familiar.
2. Com base no valor encontrado após a operação supramencionada, será encontrado o rendimento “per capita” do agregado familiar.
3. A partir deste valor “per capita”, o utente pagará uma percentagem específica por cada serviço por que venha a optar, a saber:
 - a) 40% - Alimentação;
 - b) 10% - Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) 10% - Tratamento de roupas;
 - d) 5% - Arrumação e limpeza habitacional.
4. Acréscimo de 10% no valor da mensalidade do SAD aos 7 dias da semana.
5. Acréscimo de 15,00 euros no valor da mensalidade, quando é solicitado o serviço de teleassistência.
6. Relativamente aos utentes que se encontrem em situação de total dependência dos cuidados dos outros, as percentagens a aplicar serão as seguintes, tendo por base o custo real de utente:
 - a) Serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal (1x ao dia): 40%;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal (2x ao dia): 60%;
 - c) Serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal e tratamento de roupas: 50%;
 - d) Serviço de cuidados de higiene e conforto e alimentação: 60%;
 - e) Tratamento de roupas: 15%;
 - f) Todos os serviços (higiene pessoal, tratamento de roupas, alimentação e limpeza da casa): 75%;
 - g) Alimentação: 50%.
7. As despesas com medicamentos e produtos para incontinência são da responsabilidade do utente.

NORMA 16ª

Pagamento da Participação Mensal

1. O utente deverá pagar a participação mensal até ao dia 8 do corrente mês, preferencialmente por transferência bancária ou na secretaria da ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas).

2. O utente poderá pagar a comparticipação mensal em numerário, por cheque ou por transferência bancária, cujo IBAN é: **PT50 0045 5242 4019 5320 9127 3**.
3. A comparticipação mensal será atualizada anualmente e com aviso de 30 dias, recebendo a respetiva alteração.
4. Em nenhuma situação a comparticipação mensal do utente poderá exceder o custo real do utente para a Instituição (valor afixado anualmente, nas respetivas instalações da ERPI).
5. As ausências de pagamento superiores a 60 dias e, após ter sido realizada uma análise individual do caso, poderá implicar a suspensão dos serviços prestados até à sua regularização, salvo acordo entre ambas partes num plano de pagamento.
6. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizadas são pagos no ato realizado.

NORMA 17ª

Redução na Comparticipação Mensal, no caso da utilização dos serviços por vários elementos do mesmo agregado familiar

No caso da utilização de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, o elemento mais antigo terá direito a uma redução de 10% no pagamento da sua comparticipação mensal.

NORMA 18ª

Redução da comparticipação mensal no caso de ausência do utente

1. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias, determinam o cancelamento da inscrição.
2. As ausências justificadas até 15 dias úteis consecutivos não alteram o valor da comparticipação.
3. Deverá haver lugar a redução de mensalidade, em 10%, quando devidamente justificado, o utente teve uma ausência superior a 16 dias consecutivos.
4. Numa ausência superior a 60 dias, por doença grave do utente, a manutenção do lugar implica o pagamento de 25% da comparticipação, caso os familiares estejam interessados e queiram assegurar a vaga para um futuro regresso, caso contrário perdem a vaga.
5. Casos excecionais:
 - a) Quando é dada a entrada ou saída de um utente, quer por motivo de admissão/desistência ou falecimento, a mensalidade é feita com base nos dias de permanência dos mesmos;

- b) No caso de falecimento, o valor a pagar é calculado consoante os dias de utilização.
- c) No caso de interrupção do serviço devido a férias do utente/acompanhamento familiar, este deve ser comunicado ao Diretor Técnico com 8 dias de antecedência.

NORMA 19ª

Acompanhamento Médico

Aquando da sua admissão, o utente deve apresentar um relatório médico, com a sua história clínica, onde conste, nomeadamente, a medicação prescrita e respetiva posologia.

Apenas, nos casos de ausência familiar ou inexistência, fazemos acompanhamento médico.

NORMA 20ª

Lotação dos Serviços

Em caso de lotação dos serviços, as pessoas aguardarão em lista de espera.

NORMA 21ª

Furtos

A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos de utentes que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.

NORMA 22ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço tem Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto aos serviços administrativos da ERPI.

NORMA 23ª

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências onde é feito o registo diário do turno, sendo que as incidências de maior relevância devem ser escritas pelas funcionárias e registadas pela Diretora Técnica da tomada de conhecimento e respetiva decisão.

NORMA 24ª

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) Usufruir do plano de cuidados estabelecido entre cada pessoa e/ou família e a Instituição prestadora de serviços consoante os enumerados no contrato de prestação de serviços;
- b) Exigir respeito na sua individualidade e privacidade, assim como, nas suas convicções políticas e religiosas;
- c) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- d) Participar nas atividades do Centro, de acordo com os seus interesses e competências, de forma a contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida;
- e) Ter acesso à ementa semanal, caso seja solicitado;
- f) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.

NORMA 25ª

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- a) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como, de outras decisões tomadas pela Direção, relativamente ao funcionamento da resposta social;
- b) Assegurar mensalmente o pagamento da respetiva participação mensal;
- c) Colaborar com a equipa do SAD, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo serviços para além dos contratados;
- d) Comunicar ao Diretor Técnico ou a quem de direito qualquer prescrição de medicamentos ou de dieta que lhe tenha sido prescrita;
- e) Caso pretenda suspender o serviço, deve comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência;
- f) Informar o Diretor Técnico ou alguém responsável, sempre que se ausente de casa, designadamente se esta se tratar de uma ausência prolongada.

NORMA 26ª

Direitos e Deveres da Instituição/ Colaboradores

1. São direitos da Instituição/ Colaboradores:
 - 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;
 - 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/ Colaboradores:
 - 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 utentes.

O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção, equipa técnica e ajudantes de ação direta, formação e conteúdo, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 28ª

Proibições

Ao pessoal ao serviço do Centro é expressamente vedado receber quaisquer dádivas dos utentes, suas famílias, fornecedores ou outras pessoas, para prestar serviços que sejam da sua atribuição.

Capítulo V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 29ª

Alterações

1. A Direção da Instituição poderá a todo o tempo fazer pequenos reajustamentos no Regulamento Interno, sempre que o bom funcionamento assim o exija.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente/família ou representante legal no ato da celebração de contrato de prestação de serviços;
3. Qualquer alteração ao Regulamento Interno é comunicado ao Instituto de Segurança Social de Santarém.

NORMA 30ª

Integração de Omissões

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pelos estatutos e/ou pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 31ª

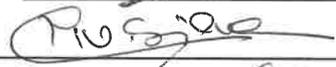
Entrada em vigor

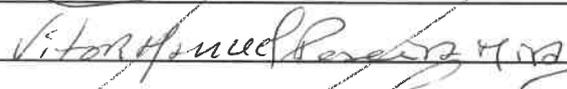
O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 15/10/2020 ata nº 794 revogando o que, até aqui, vigorava.

A Direção,

Presidente 

Vice-Presidente 

Secretário 

Tesoureiro 

Vogal 

Vogal 