



CENTRO SOCIAL DE ERMESINDE
População Idosa

Regulamento Interno SAD



Índice

Capítulo I	–	Objecto e âmbito de aplicação
Capítulo II	–	Definição e objectivos
Capítulo III	–	Serviços
Capítulo IV	–	Processo de admissão
Capítulo V	–	Regras gerais de funcionamento
Capítulo VI	–	Comparticipação
Capítulo VII	–	Contrato
Capítulo VIII	–	Direitos e deveres
Capítulo IX	–	Competências
Capítulo X	–	Considerações finais
Anexo	–	Comparticipações - regras de cálculo

CAPÍTULO I

Objecto e âmbito de aplicação

Artigo 1º

O presente regulamento interno pretende dispor sobre um conjunto de normas e regras específicas que contribuem para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) estando sujeito à legislação geral, emanada das autoridades competentes e esta fará parte do seu regulamento interno, aplicando-se aos utentes, familiares e todas as pessoas com quem ele se relacionar.

CAPÍTULO II

Definição e objectivos

Artigo 2º

Definição

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, integrado no Centro Social de Ermesinde, Instituição Particular de Solidariedade Social.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a 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.

Artigo 3º

Objectivos

Esta actividade surge como uma acção complementar da família e tem como principais objectivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CAPÍTULO III

Serviços

Artigo 4º

Serviços assegurados

O Serviço de Apoio Domiciliário presta os seguintes serviços, em função das necessidades dos indivíduos:

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
4. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, deslocação na comunidade;
6. Atividades ocupacionais.

Artigo 5º

Outros Serviços

O SAD assegura ainda, em casos de isolamento extremo outros serviços, nomeadamente:

1. Acompanhamento a consultas médicas ou similares, aquisição de bens e serviços, levantamento de receituário médico, vigilância na toma da medicação, apoio nas refeições que não constam do programa base;
2. Transporte;
3. Cuidados de imagem;
4. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
5. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

CAPÍTULO IV

Processo de admissão

Artigo 6º

Grupo-alvo

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.

Artigo 7º

Critérios de admissão

Para serem admitidos na resposta, os indivíduos terão que reunir os seguintes requisitos:

1. Residir na freguesia de Ermesinde;
2. Pertencer ao grupo alvo;
3. Ter condições mínimas de salubridade e habitabilidade para a realização dos cuidados.

Artigo 8º

Critérios de prioridade

Os indivíduos serão admitidos para as vagas existentes, conforme as seguintes prioridades:

1. Pessoas sem nenhuma retaguarda familiar;
2. Pessoas e grupos social e/ou economicamente desfavorecidos;
3. Pessoas em risco de abandono ou isolamento social;
4. Falta de capacidade ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados;
5. Situações de maior dependência mental e física;

6. Familiares de utentes ou associados do Centro Social de Ermesinde;
7. Residência próxima do estabelecimento ou de outro utilizador.

Artigo 9º

Processo de candidatura

1. As inscrições podem ser feitas pelo próprio utente, pelas pessoas que o tiverem a seu cargo, por um amigo ou vizinho.
2. No ato de inscrição deverão fazer-se acompanhar dos seguintes documentos:
 - a) identificação pessoal e NISS
 - b) comprovativo de rendimentos;
 - c) comprovativos dos encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) comprovativo do valor da renda ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - e) outra documentação necessária para apreciação da inscrição.
3. No acto de inscrição deverão fazer-se acompanhar do documento de identificação pessoal.
4. O pedido é registado na instituição, numa ficha de inscrição existente.
5. Havendo vaga: é efectuada a entrevista pré-diagnóstica.
6. Não havendo vaga: o idoso fica registado na lista de inscrições.

Artigo 10º

Admissão

A admissão do idoso encontra-se condicionada a um período experimental de 30 dias, durante o qual se avaliará a adaptação e integração do utente ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Artigo 11º

Partilha de informação

1. O CSE garante o sigilo dos dados constantes no processo individual do utente.
2. Entre o CSE e o utente, ou pessoa que lhe seja próxima, pode ser acordado o nível de partilha de informação pessoal com familiares, colaboradores ou outras entidades, desde que preenchido e assinado anexo próprio ao contrato a celebrar.

Artigo 12º

Processo individual dos utentes

Na admissão do utente é elaborado o processo individual que deve conter os seguintes dados:

1. Identificação e contacto do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

9. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
10. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
11. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO V

Regras gerais de funcionamento

Artigo 13º

Horário de funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, das 08H00 às 20H54 horas, e aos fins-de-semana e feriados, das 8H30 às 17H30 horas.
2. Durante o fim-de-semana e feriados beneficiam deste serviço, única e exclusivamente, os utentes que tenham uma escassa retaguarda familiar ou que não a tenham e comprovada incapacidade física e/ou mental para satisfação destas necessidades básicas, cujos casos sejam considerados prioritários pela Direcção Técnica.
3. Cada utilizador pode beneficiar de dois ou mais apoios diários, de acordo com as suas necessidades e as possibilidades do serviço.

Artigo 14º

Refeições

1. As refeições são fornecidas e confeccionadas pela cozinha que serve o Lar de S. Lourenço do Centro Social de Ermesinde.
2. A alimentação será a mais adequada possível ao estado de saúde dos utentes.
3. O período de distribuição da refeição do almoço será de segunda a sexta-feira entre as 11H30 e as 13H30 e aos fins-de-semana e feriados das 12H00 às 13H30.
4. O período de distribuição da refeição jantar será de segunda a sexta-feira entre as 19H00 e as 20H30.
5. As refeições são transportadas em recipientes térmicos que não são deixados no domicílio do utente. Cabe ao mesmo assegurar os materiais necessários para receber as refeições.

Artigo 15º

Higiene pessoal

1. A higiene pessoal é realizada durante a semana entre as 08H00 e as 11H00, as 14H00 e as 18H00 e entre as 20H00 e as 20H30. Durante o fim-de-semana e feriados, a higiene pessoal é assegurada entre as 08H30 e as 11H30 e entre as 15H00 e as 17H30.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal por dia, sendo considerado como mais um serviço.
3. Para a realização da higiene pessoal, a instituição dispõe dos seguintes materiais: luvas, máscaras, toucas e aventais de plástico descartáveis para segurança e higiene, tanto dos utentes como das colaboradoras. Os materiais necessários para a higiene e conforto do utente (ex.: fraldas, cremes, sabões...) são encargos da responsabilidade do próprio e/ ou dos seus familiares.

Artigo 16º

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e a limpeza estritamente necessária à natureza dos trabalhos prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. Estes serviços são efectuados consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços celebrado.
3. Os materiais e equipamentos necessários para a limpeza habitacional são encargos da responsabilidade do utilizador ou seus familiares, salvo raras excepções de grave carência económica, em que a instituição fornece alguns artigos de limpeza, para assegurar que o serviço possa ser prestado.

Artigo 17º

Tratamento de roupas de uso pessoal do utente

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria do Centro Social de Ermesinde, sendo a roupa considerada de uso diário, da cama e do quarto de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa do utente, esta é recolhida pelo pessoal prestador dos serviços e entregue no respectivo domicílio e corresponde a um serviço diário.

Artigo 18º

Serviços extras

1. A prestação dos serviços extra, constantes do artigo 5º, ponto 1, 2, 3 e 4 do presente regulamento, deve ser pedida atempadamente para melhor gestão dos recursos disponíveis.
2. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas e cuecas descartáveis; camas articuladas; cadeiras de rodas; andarilhos e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo.

Artigo 19º

Contacto com familiares ou pessoa responsável pelo utente

1. No domicílio do utente deve haver um registo dos nomes de pessoas e entidades a contactar em caso de emergência.
2. Os familiares ou pessoa mais próximos dos utentes serão contactados quando se justificar: por motivos de inadaptação, por manifestação do utente, por problemas de saúde ou falecimento, etc.

Artigo 20º

Deslocações

1. A deslocação do pessoal ao domicílio do utente é feita única e exclusivamente em viatura do Centro Social de Ermesinde afecta ao serviço.
2. O plano de deslocação é elaborado de forma a ter em conta a sua melhor sequência, poupando esforços e tempo, sem prejuízo do atendimento prioritário dos casos mais urgentes.

Artigo 21º

Chave do domicílio

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa encarregada da prestação de cuidados.

Artigo 22ª

Reinício da prestação do serviço após suspensão por doença

Para reiniciar a prestação de qualquer serviço de apoio domiciliário, sempre que haja suspensão por motivo de doença do utente, deverá ser apresentada informação atualizada do estado de saúde do mesmo.

Artigo 23ª

Óbito do utente

No caso em que ocorra um óbito, na presença de um trabalhador afecto à resposta social, este deve informar imediatamente o responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário 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. A ajudante familiar deve permanecer no domicílio até à chegada de alguém responsável pela resolução da situação.

CAPÍTULO VI

Comparticipação

Artigo 24º

Comparticipação

A participação mensal a pagar pela prestação de serviço de apoio domiciliário é determinada de forma proporcional ao rendimento anual ou anualizado do agregado familiar.

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita familiar, segundo os serviços pretendidos:

Cuidados e serviços do SAD		Comparticipação	
Serviços tipificados	Cuidados de higiene e conforto pessoal	60%	15%
	Fornecimento e apoio nas refeições		24%
	Tratamento de roupa		12%
	Higiene da habitação ou Actividades de Animação e Socialização		9%
Outros serviços não tipificados	A partir do 4º serviço	(+5% por serviço)	-
	Fim de semana e feriados	(+5% por serviço)	-

2. A Participação máxima, por um máximo de 6 serviços, não pode exceder 75% do valor da capitação do utente.

3. O rendimento *per capita* obtém-se da seguinte forma:

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

Em que

RC = rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento anual ou anualizado do agregado familiar

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. As comparticipações serão fixadas para cada ano civil e revistas anualmente, no início do ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos, com base nos documentos comprovativos de rendimentos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
5. As comparticipações poderão ainda ser revistas sempre que haja alterações no Plano Individual de Serviços.

CAPÍTULO VII

Contrato

Artigo 25º

Contrato

O contrato celebrado por escrito entre o utente e o Centro Social de Ermesinde visa regular a prestação de cuidados prestados no domicílio do utente.

1. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
2. Qualquer alteração na prestação de cuidados pode ser efectuada a todo o tempo, sendo formalizada através da assinatura do utente ou familiar responsável no Plano Individual de Serviços, sem necessidade de alteração do respetivo contrato.

Artigo 26º

Suspensão do contrato

1. O contrato ficará suspenso, suspendendo-se a prestação de cuidados ao utente a cargo do CSE:
 - a) Em caso de internamento hospitalar do utente, pelo período em que este persistir;
 - b) Em caso de ausência temporária do utente, comunicada ao CSE com a maior antecedência possível e pelo período em que aquela durar.
2. Sempre que ocorra a suspensão do contrato, a comparticipação será reduzida em 10%, nas situações de ausência que se prolongue por um período igual ou superior a duas semanas seguidas, devidamente justificadas.

Artigo 27º

Cessação do contrato

O presente contrato cessa, cessando a prestação de cuidados ao utente, a cargo do CSE, nos seguintes casos:

- a) Por óbito do utente;
- b) Por extinção do CSE;

- c) Pelo incumprimento culposo, imputável ao utente, dos seus deveres contratuais e regulamentares, que pela sua gravidade, consequências ou reiteração, comprometa irremediavelmente a manutenção da relação contratual;
- d) Decorridos que sejam três meses sobre a data da constituição em mora do utente no pagamento da comparticipação mensal, sem que este a tenha feito cessar;
- e) Pela inadequação dos serviços prestados às necessidades do utente, designadamente pela necessidade de alterar a resposta social;
- f) Pela resolução do contrato, pelo utente, com antecedência mínima de 30 dias;
- g) Pela mudança de residência do utente para lugar que, pela sua distância, inviabilize a prestação de serviços.

Artigo 28º

Forma de operar a cessação

1. Nos casos previstos na alínea c) da cláusula anterior, o CSE deverá comunicar ao utente, mediante carta registada com aviso de recepção, a resolução do contrato, fazendo narração circunstanciada dos factos que lhe deram origem, com um mês de antecedência em relação à data em que aquela produzirá efeitos.
2. Nos casos em que o utente se constitua em mora no pagamento da comparticipação, só é admissível a cessação do contrato nos termos previstos na alínea d) da cláusula anterior se, mensalmente, o CSE avisar o utente por escrito das mensalidades que se encontrarem vencidas e após avaliação ponderada dos motivos que conduziram àquela.
3. A cessação prevista no número anterior será formalizada mediante o envio de carta registada com aviso de recepção ao utente e outros outorgantes do contrato, com a antecedência mínima de um mês relativamente à data em que produzirá efeitos, onde se demonstrarão as mensalidades vencidas e o resultado da avaliação.
4. Nos casos previstos nas alíneas e) e f) da cláusula anterior, o CSE procede a avaliação ponderada com o utente e familiares e pessoas que lhe sejam próximos em ordem a ultrapassar as dificuldades evidenciadas; caso tais situações se mantenham, o CSE procede à rescisão do contrato, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção ao utente e outros outorgantes, com a antecedência mínima de 30 dias da data em que produzirá efeitos.

CAPÍTULO VIII

Direitos e deveres

Artigo 29º

Direitos do utente

São direitos dos utentes:

- a) Usufruir dos serviços adequados à sua situação, de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a instituição;
- b) Ser tratado com respeito;
- c) Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
- d) Participar nas actividades promovidas pelo SAD, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ser ouvido antes de tomada qualquer decisão que lhe diga respeito.

Artigo 30º

Deveres do utente

São deveres dos utentes:

- a) Não omitir ou falsear informações;
- b) Colaborar com a equipa de cuidados;
- c) Respeitar os demais utentes, bem como todos os colaboradores ao serviço do CSE, quaisquer que sejam as funções, cargos ou actividades que desempenhem;
- d) Não exigir outro tipo de serviço não acordado previamente;
- e) Pagar, com pontualidade, a comparticipação nos custos da prestação dos serviços domiciliários, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e com o que for estabelecido com a instituição;
- f) Cumprir com os demais deveres consagrados no Regulamento Interno do SAD do CSE, designadamente os respeitantes às regras de funcionamento.

Artigo 31º

Da Instituição

São deveres do Centro Social de Ermesinde:

- a) Prestar os serviços contratualizados com o utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Avaliar o desempenho dos profissionais;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utilizadores;
- e) Estabelecer os princípios e regras inerentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes e/ ou das suas famílias;
- f) Actuar com o máximo de respeito pelos usos e costumes do utente. O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado; logo, cada trabalhador deve actuar segundo este princípio, não fazendo alterações, nem eliminando bens e objectos sem prévia autorização.

CAPÍTULO IX

Competências

Artigo 32º

Direcção técnica

O SAD é dirigido por um/a Director/a Técnico/a, ao/à qual compete:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do seu plano de cuidados;
- c) Garantir a supervisão do pessoal de serviço;
- d) Assegurar a coordenação dos ajudantes de acção directa;
- e) Conjuguar esforços no sentido de rentabilizar os recursos técnicos, financeiros e humanos de forma a garantir a melhor gestão dos equipamentos e a eficácia na prestação dos serviços.

Artigo 33º

Equipa técnica

Ao pessoal técnico:

- a) O atendimento dos utentes e seus familiares;
- b) A apreciação / Avaliação das novas inscrições dos utentes;
- c) O estudo dos processos de admissão e acompanhamento;
- d) A elaboração e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
- e) A planificação e dinamização de actividades socioculturais.

Artigo 34º

Ajudantes de acção directa

Aos ajudantes de acção directa compete:

- a) Executar os planos de prestação de cuidados;
- b) Ministras, quando necessário e no domicílio, a medicação prescrita aos utentes que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- c) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes, que afectem o seu bem-estar, e informar o responsável.

Artigo 35º

Auxiliares de serviços gerais

Aos auxiliares de serviços gerais compete:

- a) Realizar as limpezas habitacionais no domicílio dos utentes;
- b) Recolher e entregar, no domicílio, a roupa dos utentes;
- c) Auxiliar as ajudantes de acção directa.

CAPÍTULO X

Considerações finais

Artigo 36º

Caso haja alteração da situação económica do agregado, o utente deverá comunicá-la imediatamente ao (à) responsável.

Artigo 37º

Um exemplar do presente regulamento interno é entregue ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Artigo 38º

O Serviço de Apoio Domiciliário possui Livro de Reclamações e encontra-se na receção das instalações do Centro Social de Ermesinde

Artigo 39º

Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas ou regulamentadas, serão reportadas, pela Direção Técnica, à Direção desta instituição.

ANEXO
COMPARTICIPAÇÕES
Regras de cálculo

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

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

2. É estabelecido como limite máximo das despesas mensais fixas do ponto anterior o valor da retribuição mínima mensal garantida (RMMG).

3. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos apresentadas, serão feitas diligências complementares que a instituição considere mais adequadas para o apuramento da situação real dos rendimentos do agregado.

4. O valor da participação dos utentes deverá respeitar, como limite máximo, o custo médio real do utente verificado no equipamento social.

5. Sempre que a Instituição venha a verificar que os rendimentos e encargos do agregado familiar não foram fornecidos corretamente, esta pode exigir o pagamento das diferenças encontradas, com efeitos retroativos.

6. A mensalidade deverá ser paga exclusiva e diretamente na tesouraria do Centro Social de Ermesinde ou por transferência bancária, no mês seguinte à prestação do serviço.

A Direção



Eu, _____, utente / familiar responsável de utente (*riscar o que não interessa*) do **Serviço de Apoio Domiciliário** do CENTRO SOCIAL DE ERMESINDE, declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de funcionamento deste serviço, não tendo dúvidas em cumprir ou fazer cumprir todas as normas nele referidas.

_____, ____ de _____ de 20__

(assinatura do utente ou familiar)