



**ASSOCIAÇÃO DO CENTRO DE APOIO AOS IDOSOS SANJOANENSES**

***REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO  
DO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO II***

S. João da Madeira, Abril de 2015

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de aplicação**

A Associação do Centro de Apoio aos Idosos Sanjoanenses, designada por ACAIS, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário II (adiante designado de SAD) celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 12/11/2011, revisto em 30/11/2012 e 25/11/2013, pertencente a ACAIS, Associação de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II**

#### **Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA III**

#### **Destinatários e Objectivos**

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontram no seu domicílio em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das sua necessidades básicas ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa assegurar a divulgação das regras que regulam os princípios e as condições/normas de funcionamento da resposta social/estrutura prestadora de serviços.
3. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Fomentar a permanência do utente, o maior tempo possível, no seu meio habitual de vida;
  - b) Proporcionar uma oferta de serviços de proximidade diversificada;
  - c) Garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos utentes, p.e. autonomia, privacidade, participação, individualidade, dignidade, igualdade de oportunidades;
  - d) Respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas, culturais, sexuais dos utentes e/ou pessoas próximas;

- e) Respeitar o projecto de vida definido para cada utente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- f) Ter em consideração o superior interesse das pessoas em situação de dependência na planificação do trabalho;
- g) Promover aos utentes um ambiente de segurança afectiva, física e psíquica, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- h) Desenvolver os cuidados ao nível da qualidade das relações que o utente vai estabelecer com todos os intervenientes (colaboradores internos e externos, voluntários, entre outros) para que os utentes possuam segurança e sentimento de pertença, assim como se sintam valorizados para aderir ao processo de cuidados;
- i) Compreender a individualidade e personalidade de cada utente para criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução de problemas por parte destes.
- j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

#### NORMA IV

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes actividades e serviços:
  - 1.1. Alimentação (distribuição de refeições Pequeno-Almoço; Almoço e Lanche);
  - 1.2. Acompanhamento das refeições (p.e. acompanhar e servir a refeição, alimentação por sonda);
  - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal (p.e. lavar-se, tomar banho, hidratar o corpo);
  - 1.4. Tratamento de Roupas de uso pessoal do utente, quando associado a outro tipo de serviço do SAD (recolher, lavar e secar a roupa);
  - 1.5. Higiene habitacional – Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar (quando associado a outro tipo de serviço do SAD) (aspirar e limpar o pó em espaços afectos ao utente, lavar e higienizar as instalações sanitárias e higienizar a cozinha);
  - 1.6. Actividades de Animação Sociocultural (actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, intelectuais/formativas, quotidiano e desportivas realizadas no equipamento social e intelectuais/formativas no domicílio quando o utente reúne os requisitos ao nível da mobilidade e cognitivo);
  - 1.7. Apoio em situação de emergência (tele-assistência) - Serviço Helpphone (central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação sem a necessidade da existência de um telefone ao alcance da mão, com um simples apertar de um botão de controle remoto (bracelete), 24h por dia, 365 dias por ano. Ao premir o botão, o alerta é accionado, sendo a situação encaminhada para Bombeiros, PSP, Familiares, ACAIS, entre outros);
  - 1.8. Assistência Medicamentosa (preparar, administrar medicação de acordo com prescrição médica ou declaração assinada pelo responsável).
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Acompanhamento ao exterior (p.e. ir ao banco, aos ctt, passear);
  - 2.2. Aquisição de bens e serviços (p.e. ir às compras, ir ao médico);
  - 2.3. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades (informação acerca dos recursos existentes na comunidade);
  - 2.4. Apoio psicossocial (acções de promoção e apoio ao efectivo acesso a direitos, bens e serviços, no sentido de advocacy; apoio informativo e formativo – acções de informação, orientação e formação ao utente e ou pessoa significativa no sentido de compreenderem e se adaptarem a novas situações);

- 2.5. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente (p.e. mudança de lâmpadas, instalação de aparelhos de comunicação p.e. serviço teleassistência, instalação de produtos de apoio);
- 2.6. Disponibilização de Ajudas Técnicas (consultar lista de ajudas técnicas. p.e. andarilhos, canadianas, cadeiras giratórias de banho e colchão anti-escaras);
- 2.7. Acompanhamento no Domicílio (p.e. companhia no domicílio, conversar...).
- 2.8. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados;
- 2.9. Sessões de snoezelen – perspectiva lúdico e terapêutico (sessões dinamizadas no equipamento social);
- 2.10. Transporte;
- 2.11. Confeção de alimentos no domicílio;
- 2.12. Cuidados de imagem (p.e. cortar as unhas).

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de admissão**

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Os indivíduos ou famílias 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 as actividades instrumentais de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, a pessoa deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do utente e do familiar responsável ou representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de contribuinte do utente e do familiar responsável ou representante legal; quando necessário;
- 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou outro subsistema;
- 1.4. Cartão de Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- 1.5. Ou cartão do cidadão;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
- 1.7. Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. O período de candidatura é o seguinte: dias úteis.

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos, sitos na R. dos Bombeiros Voluntários, n.º 96 em S. João da Madeira no período e horário referidos no ponto 2.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de AdmissÃO**

São critérios de admissibilidade e de hierarquização para a selecção dos utentes:

1. Idade do utente (indexada à idade da reforma vigente) (Ponderação - 1);
2. Grau de Dependência (Ponderação - 2);
3. Fracos Recursos Económicos (Ponderação - 2);
4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (Ponderação - 2);
5. Risco de isolamento social (Ponderação - 2);
6. Residência próxima do estabelecimento (Ponderação - 1);
7. Grau de adequação dos serviços da Instituição às necessidades e expectativas do utente (Ponderação - 1);
8. Situações de emergência social (Ponderação - 3);
9. Associado da Instituição (Ponderação - 1)

O sistema de avaliação e priorização é efectuado com o factor de ponderação apresentado e pontuado com 0 se Não Aplicável e com 1 se Aplicável.

## **NORMA VIII**

### **AdmissÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo(a) Director(a) Técnico(a) desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, caso se verifique o cumprimento dos critérios de admissibilidade e existência de vaga.
2. Caso a resposta do utente seja positiva, será analisado pela Direcção Técnica de acordo com os critérios de hierarquização e, no prazo máximo de dez dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre os resultados e justificação da decisão da Direcção da Instituição.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objectivo, 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 a título provisório com parecer da Direcção Técnica e autorização da Direcção, 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 não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos novos utentes**

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito a um período de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.
2. No período de acolhimento, o(a) Director(a) Técnico(a) e o técnico gestor desenvolvem as seguintes funções:
  - a) Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados;
  - b) Avaliação das reacções dos utentes/família;
  - c) Disponibilização de informação em caso de necessidade de esclarecimentos ao utente/ família;

- d) Sensibilização para a importância da participação da família/da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas actividades desenvolvidas;
- e) Disponibilização de informação, sempre que necessário, ao utente/família, acerca das regras de funcionamento do Centro de Dia, nomeadamente, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- f) Elaboração do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente;
- g) Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, em situação de não adaptação, e consequente alteração de intervenção, se necessário.

## **NORMA X**

### **Processo individual do utente**

No processo individual do utente constam os seguintes documentos: ficha de informação disponibilizada ao utente; ficha de inscrição; ficha de avaliação inicial de requisitos; carta de admissibilidade e carta de aprovação; cópia do contrato; identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente; dados facultados pelo utente no processo de candidatura; dados de identificação e caracterização social do utente; identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência; processo individual de saúde; identificação e contacto da(s) pessoa(s) significativa(s) do utente; ficha de avaliação diagnóstica; relatório do programa de acolhimento do utente; relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do utente; plano individual e respectiva revisão; relatório de monitorização e avaliação do PI; registos da prestação dos serviços e participação nas actividades; registos de ocorrências anómalas; registos de períodos de ausências; registos da cessação contratual, com indicação da data e motivo da cessação, entre outros. O processo individual deve estar actualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do Serviço de Apoio Domiciliário.

## **NORMA XI**

### **Lista de espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao utente, através de carta, a informação de que se encontra em lista de espera e a posição que ocupa, no prazo de 10 dias úteis.

Os critérios para a retirada de lista de espera são:

- 1) Anulada a inscrição por parte do utente/pessoa próxima;
- 2) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- 3) Em situação de existência de vaga, o utente não aceitar ingressar na resposta social.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário do Edifício II situa-se na R. dos Bombeiros Voluntários, n.º 96 em S. João da Madeira e as suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:

1. Área de acesso, com espaços destinados à recepção e espera para atendimento dos utentes e ou dos seus familiares.

2. Área da direcção e dos serviços técnicos, com espaços para a direcção e desenvolvimento de actividades administrativas e técnicas, sendo constituída por gabinete de atendimento/direcção/coordenação, gabinete de trabalho, serviços administrativos e instalações sanitárias.

3. Área de serviços, com espaços destinados à confecção de refeições e tratamento de roupas sendo constituídas por cozinha, despensa de dia e arrumos e lavandaria.

4. Área do pessoal, com espaço destinado à higiene e conforto pessoal, sendo constituída por vestiário/instalação sanitária.

### NORMA XIII

#### Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem três modalidades de funcionamento:

- a) De segunda a sexta-feira (dias úteis);
- b) De segunda a sábado (dias úteis+fim-de-semana);
- c) De segunda a sexta-feira incluindo feriados e fins-de-semana (todos os dias);

2. O horário de funcionamento do SAD é das 8:00h às 21:00h, em dias úteis/feriados e das 08:30 às 16:30h aos fins-de-semana em regime presencial e 24h, em regime de chamada, para situações de emergência.

### NORMA XIV

#### Tabela de Comparticipações/Precário da Mensalidade

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se no Anexo A deste documento.

2. Ao abrigo do disposto na Circular de Orientação Técnica n.º 4 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados 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;

4. 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 de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo de formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do usos do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sub-locador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do usos, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao Valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.  
Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art. 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito de 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 a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na respostas social ERPI (Estrutura Residencial para Idosos) relativo a ascendentes e outros familiares;

**6. Montante e revisão da comparticipação familiar:**

- a) A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;
- b) Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- c) As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual (taxa de inflação), no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de actividades e serviços a prestar.



## **NORMA XV**

### **Pagamento da mensalidade**

- 1.O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: dias úteis, das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h, na Secretaria da Instituição, sita no edifício II, na R. dos Bombeiros Voluntários, n.º 96 em S. João da Madeira. O mesmo deverá ser efectuado até ao dia 08 do mês corrente.
2. As sessões de snoezelen individualizadas realizadas numa perspectiva lúdico e terapêutica são um serviço extra, acrescido na mensalidade (% do rendimento per capita do agregado familiar);
- 3.O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos, sendo estes previamente divulgados.
- 4.No acompanhamento em determinadas situações (consultas médicas, exames, outros) quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada, fora do concelho de S. João da Madeira, o serviço de transporte será pago ao preço de €0,35 (trinta e cinco cêntimos) por Km (actualizável anualmente), excepto em situação de grave carência económica apurada pelo Técnico Superior de Serviço Social.

## **Norma XVI**

### **Refeições**

As refeições são distribuídas nos seguintes horários:

- ◆ Pequeno Almoço: das 8:00h às 10:30h;
- ◆ Almoço e Lanche: das 11:30 às 13:00h.
- ◆ A ementa é constituída por dois regimes de alimentação sendo o geral e dieta. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local bem visível.

## **NORMA XVII**

### **Actividades/serviços prestados**

As regras relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados pelo estabelecimento/serviço são:

#### **1. Actividades Socioculturais:**

- 1.1.As regras de funcionamento das actividades devem ser do conhecimento do utente, resultando da concordância dos intervenientes (utente/família/colaboradores);
- 1.2.O responsável pela elaboração e implementação do plano de ASC é do conhecimento do utente;
- 1.3.É da responsabilidade do utente, a decisão de participação nas actividades socioculturais planeadas;
- 1.4.Para cada produto das actividades socioculturais tipo previsto, devem encontrar-se definidos os seguintes elementos, que devem ser do conhecimento do utente: descrição da actividade, local de realização, calendarização (nº de vezes a realizar e horários), responsável de execução e capacidade de utentes a abranger;
- 1.5.O utente deve respeitar a programação/ coordenação da actividade;
- 1.6.Sempre que ocorrer uma situação anómala o utente deve, obrigatoriamente, comunicar ao responsável pela actividade;
- 1.7.O utente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (utentes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento sujeito à exclusão ou suspensão da actividade;

1.8. Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou outras, a Instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar conforme a sua disponibilidade;

1.9. Em situações de emergência que ocorram no âmbito das Actividades Socioculturais, está previsto o modo de actuação, sendo do conhecimento do colaborador responsável pela mesma;

1.10. Para as diversas actividades tipo planeadas, pode ser necessário definir regras específicas para a realização das mesmas, sendo estas previamente divulgadas ao utente;

#### 2. Serviço de Cuidados de Higiene e Imagem:

2.1. Os cuidados de higiene e imagem são prestados de acordo com o estabelecido no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);

2.2. O utente tem de ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida;

2.3. É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos;

2.4. Aquando da realização do serviço, os colaboradores devem dirigir-se ao utente pelo seu nome, explicando as acções durante as tarefas que realizam, promovendo o auto-cuidado.

2.5. Os colaboradores devem preparar previamente os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de cuidados de higiene e imagem;

2.6. Os colaboradores devem manter os vários espaços afectos ao serviço, limpos e arrumados após a realização da tarefa;

2.7. Os utensílios e instrumentos utilizados na higiene do utente devem ser limpos diariamente e arrumados em local próprio;

2.8. Alguns utensílios devem ser desinfectados depois de utilizados;

2.9. A não realização do serviço por motivo imputável ao utente (consultas, entre outras), deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 2 dias ou se não for prevista, logo que seja possível;

#### 3. Cuidados em situação de emergência:

3.1. As situações globais de emergência e a forma de actuação estão identificadas e todos os colaboradores tem conhecimento dos procedimentos a efectuar em caso de emergência;

3.2. Os contactos para a resolução das situações de emergência estão em local acessível aos colaboradores;

3.3. Os colaboradores, em caso de acidente, devem respeitar as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros;

3.4. No Serviço de Apoio Domiciliário e nas viaturas de serviço existem caixas de primeiros socorros sendo a sua localização acessível e conhecida por todos os intervenientes.

#### 4. Serviço de Assistência Medicamentosa:

4.1. A assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no PDI;

4.2. Os colaboradores só devem administrar medicamentos mediante a apresentação da prescrição médica ou declaração de responsabilidade do utente/pessoa próxima e de acordo com a sua competência profissional;

4.3. Os medicamentos devem ser guardados em local adequado à sua conservação e de forma separada por utente, acessível ao uso e fora do alcance de pessoas que sofram de perturbações mentais;

4.4. No caso do utente ser diabético, os registos de controlo da glicemia são datados e assinados no livro do diabético;

4.5. Sempre que ocorram alterações de medicação, é necessário a sua comunicação e entrega do registo da medicação (prescrição médica) ou assinatura de termo de responsabilidade;

#### 5. Nutrição e Alimentação:

5.1.A ementa é elaborada semanalmente e afixada em local bem visível ou disponibilizada ao utente atempadamente;

5.2.A ementa é constituída por refeição geral e de dieta. Em caso de dietas especiais, o utente deve apresentar prescrição médica para a inclusão no PDI;

5.3.O serviço de alimentação é constituído pelas seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço e lanche;

#### 6. Apoio Psicossocial:

6.1.O Programa de Apoio Psicossocial (PAPS) é elaborado com base na avaliação diagnóstica efectuada ao utente, respeitando os objectivos específicos de cada área de actuação;

6.2.O utente e/ou pessoas próximas devem ter conhecimento do PAPS definido, para que seja analisado e validado antes da sua implementação;

6.3.Sempre que seja necessário a introdução de alterações ao PAPS, estas serão validadas por todos os intervenientes (utente ou familiar ou representante legal, colaboradores, outros);

6.4.O utente deve ser informado de todas as acções de âmbito social e psicológicas previstas e concretizadas;

6.5. Quando solicitado, se possível, será proporcionado ao utente, a possibilidade de apoio em actividades não previstas;

6.6.O acompanhamento psicossocial é realizado por uma equipa técnica multidisciplinar (técnicos superiores de serviço social e de psicologia);

6.7.Em situações de emergência, o modo de actuação está devidamente definido e é do conhecimento de todos os colaboradores envolvidos;

6.8.O gestor do processo definirá as regras e condições de actuação gerais, para cada actividade/acção;

6.9.O PAPS é monitorizado mensalmente e avaliado e revisto semestralmente e/ou sempre que necessário, recorrendo ao envolvimento de todos os intervenientes;

6.10.O resultado da avaliação será transmitido ao utente/família e/ou pessoa próxima;

6.11.O utente e colaboradores, comprometem-se a colaborar com a implementação do PAPS, respeitando a planificação das acções/ actividades;

6.12.Em caso de necessidade a Instituição pode reservar-se o direito de recorrer a serviços externos, para responder a necessidades identificadas;

#### 7. Acompanhamento ao exterior:

7.1.Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no PDI;

7.2.O acompanhamento ao exterior pode ser destinado a um ou mais utentes;

7.3.O utente deve conhecer antecipadamente quem é o colaborador que o irá acompanhar numa saída externa;

7.4.Quando este serviço é necessário e não está previsto no PDI, o utente deve comunicar a sua necessidade com a antecedência mínima de 3 dias, em impresso próprio para o efeito disponibilizado pela Instituição (os colaboradores devem ajudar no preenchimento do mesmo);

7.5.Este serviço apresenta regras de acompanhamento para a sua realização, sendo a informação disponibilizada aquando da inclusão no PDI;

7.6.O seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

#### 8. Aquisição de bens e serviços:

8.1.Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no PDI;

8.2.Sempre que possível, o utente escolhe o responsável pela execução desta actividade;

8.3.Todas as acções que envolvem transacções financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do utente, têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao utente;

8.4.Sempre que o utente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-se contando à sua frente;

8.5.Sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao utente o talão de compra e troco, quando existe contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o utente lhe havia entregue;

8.6.O colaborador deverá devolver o dinheiro, ao utente ou à Instituição, sempre que, por motivo de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço;

8.7.O colaborador apenas pode receber dinheiro directo do utente, nos serviços administrativos e em situação do serviço se encontrar previamente autorizado;

8.8.A entidade gestora do estabelecimento poderá gerir os bens/dinheiro do utente, sempre que este o solicitar, assinando para o efeito uma declaração. No âmbito da gestão de bens/dinheiro, o utente deverá assinar sempre os recibos de entrada (crédito) e saída (débito), sendo o original para a entidade gestora e o duplicado entregue ao utente;

#### 9.Tratamento de Roupa:

9.1.O tratamento de roupa (roupa de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente) é efectuado por uma lavandaria de uma entidade externa, sendo o âmbito de actuação a lavagem e secagem;

9.2.É sempre identificado, aquando da recolha, o tipo de roupa e quantidade e verificado aquando da distribuição e entrega no domicílio;

9.3.Sempre que for necessário, a roupa deverá ser identificada, de forma discreta, utilizando as etiquetas próprias para o efeito;

9.4.Em situações anómalas, o utente deve comunicar as mesmas ao colaborador de referência para averiguação das mesmas;

9.5.A entidade gestora do estabelecimento não se responsabiliza por alterações na cor do vestuário, botões, zipes e forros;

#### 10.Higiene Habitacional:

10.1. A Higiene Habitacional é prestada de acordo com o estabelecido no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);

10.2.O utente tem de ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida;

10.3.É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos;

10.4.São asseguradas as normas e regras em vigor relativas à higiene, limpeza e segurança habitacional, disponibilizando informação ao utente acerca dos produtos a utilizar;

10.5.A higiene habitacional prestada ao utente deve ser registada, datada, assinada e integrada no Processo Individual do utente;

10.6.Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as acções tomadas ou a tomar;

10.7.Os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de higiene habitacional são disponibilizados pelo utente no domicílio;

#### 11.Disponibilização de Ajudas Técnicas:

11.1.Este serviço é prestado quando necessário ou estabelecido no PDI;

11.2.Após sinalização da necessidade de ajuda técnica é verificado se a mesma existe na Lista de Equipamento – Ajudas Técnicas. Se houver, é celebrado um contrato de empréstimo, com duração de três meses, estando os procedimentos apresentados no mesmo. Se não houver, a situação é encaminhada para outras entidades do concelho;

12.Todos os serviços/ocorrências devem ser registados, datados, assinados (utente e/ou colaboradores) e integrados no Processo Individual do utente.

13. Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as acções tomadas (medidas correctivas) ou a tomar.
14. Na realização dos serviços os colaboradores cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança.
15. É realizado o inventário dos bens do utente (p.e. objectos de higiene pessoal, entre outros) que o utente fornece/disponibiliza para a prestação de serviços – Lista de Materiais Fornecida pelo utente.
16. Na realização dos serviços, está definida a forma de actuação em situações de emergência, sendo que sempre que houver uma emergência médica, será contactado o número de emergência europeu - 112 (Serviço Nacional de Saúde), que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. Todos os colaboradores, em contacto directo com o utente, têm formação certificada em Primeiros Socorros, seguindo o protocolo em vigor, em caso de acidente ou doença súbita. É efectuado, de imediato, o contacto ao familiar a disponibilizar informação da ocorrência. Em acaso de internamento hospitalar, após concedida alta hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde, ou do utente e/ou familiares, o regresso à sua residência.
17. Acesso ao domicílio do utente - o utente pode entregar à guarda da Instituição um exemplar da chave de habitação sendo registado em impresso para o efeito. A chave é guardada nas instalações do estabelecimento e é levantada pela equipa nos dias em que se desloca à residência do utente. Os colaboradores do SAD, antes de acederem à habitação, fazem sempre anunciar a sua presença. O utente tem de ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida, sendo assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos.

#### **NORMA XVIII**

##### **Passeios ou deslocações**

1. Na data da realização dos passeios, a Instituição disponibiliza aos utentes as refeições diárias (lanches nos períodos da manhã e tarde, e uma refeição ligeira para o almoço).
2. A ementa é previamente disponibilizada ao utente.
3. É da responsabilidade da Instituição assegurar ao utente a administração da medicação, quando estabelecido no PDI, devendo para o efeito indicar um responsável.
4. Para a participação neste tipo de actividade, o utente terá que entregar até 5 dias antes da realização da referida actividade, um termo de responsabilidade, devidamente assinado e informando se o utente sofre de patologias que não permitam ou condicionem a sua frequência (indicar se necessário cuidados específicos).
5. As condições para a participação no passeio devem ser transmitidas ao utente, bem como as regras de funcionamento do mesmo.
6. O utente deve respeitar a programação/ coordenação da actividade. No caso de incumprimento, o utente fica sujeito à exclusão ou suspensão da actividade.
7. Caso seja necessário, o utente deve fazer-se acompanhar do equipamento/utensílios necessário à actividade, solicitado pela Instituição (ex: "Férias na Praia" – cadeiras, toalha, entre outros).
8. O utente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (utentes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento, sujeito à exclusão ou suspensão da actividade.
9. Sempre que ocorrer uma situação anómala o utente deve, obrigatoriamente, comunicar ao colaborador mais próximo.
10. É proibida a ausência individual do grupo, excepto aos utentes que tenham um nível de actividade física independente e com conhecimento/autorização do responsável.
11. Em situações de emergência médica, será contactado o número de emergência europeu - 112 (Serviço Nacional de Saúde), que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. É efectuado, de imediato, o

contacto ao familiar a disponibilizar informação da ocorrência. Em acaso de internamento hospitalar, após concedida alta hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde, ou do utente e/ou familiares, o regresso à sua residência.

12. Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou atmosféricas, a Instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.

13. O Transporte do utente nas deslocações é efectuado de acordo com a legislação em vigor;

14. O seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é o seguinte:

2.1. À Direcção Técnica compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento dos profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
- e) Garantir a supervisão do pessoal;
- f) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- g) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

2.2. À equipa técnica compete, designadamente:

- a) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade;

2.3. No âmbito da animação sociocultural compete, designadamente:

- a) Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- b) Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos utentes na vida diária do estabelecimento.
- d) Desempenhar outras tarefas atribuídas, pela Direcção Técnica, com o devido enquadramento técnico.

2.4. Ao Encarregado de Sector compete designadamente:

- a) Coordenar e distribuir o pessoal do sector de acordo com as necessidades dos serviços;
- b) Verificar o desempenho das tarefas atribuídas;

- c) Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- d) Requisitar produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços;
- e) Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos;
- f) Manter em ordem o inventário do respectivo sector.

2.5. Ao Ajudante de Acção Directa compete, designadamente:

- a) Prestar os cuidados de imagem, higiene e conforto;
- b) Prestar cuidados de higiene habitacional;
- c) Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas do domicílio;
- d) Proceder à distribuição e acompanhamento das refeições;
- e) Ministrando, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- f) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- g) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar e comunicar ao técnico gestor do processo, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados.
- i) Desempenhar outras tarefas atribuídas, pela Direcção Técnica, com o devido enquadramento técnico.

2.6. Ao pessoal administrativo compete, designadamente:

- a) Executar as funções de: Contabilidade e Tesouraria; Expediente; Dactilografia e Arquivo.
- b) Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;
- c) Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;
- d) Colaborar no controle, assiduidade e pontualidade do pessoal;
- e) Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.

2.7. Ao Cozinheiro(a):

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Pequeno-almoço; Almoço e Lanche.
- b) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração do(a) ajudante de cozinha;
- c) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
- d) Colaborar na elaboração de ementas;
- e) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

2.8. Ao ajudante de cozinha compete, designadamente:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- e) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção Técnica com o devido enquadramento técnico.

2.9. Ao trabalhador auxiliar de serviços gerais compete, designadamente:

- a) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

## **NORMA XX**

### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do Guião Técnico da Direcção geral da Acção Social de Dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em

lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Encarregado(a) de Sector.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXI Direitos dos utentes**

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) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

### **NORMA XXII Deveres dos utentes**

São deveres dos utentes:

- a) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidade nas actividades desenvolvidas;
- c) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

### **NORMA XXIII Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente no acto de admissão;
- d) Exigir o cumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual (regulamento interno e contrato de prestação de serviços);
- e) O respeito pelos seus colaboradores;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **NORMA XXIV Deveres da entidade gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:



- a) Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados;
- f) Manter actualizados os processos de utentes, nos termos do n.º 9 da norma IV do despacho normativo;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de utentes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação;
- j) Respeito pela individualidade dos utentes;
- l) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- m) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.

#### **NORMA XXV**

##### **Depósito e guarda dos bens de utentes**

Em situação de o utente pretender entregar bens à guarda da Instituição os mesmos são registados em impresso próprios e devidamente assinalado por ambas as partes.

#### **NORMA XXVI**

##### **Direitos do Pessoal**

São direitos do pessoal:

- a) O respeito por parte dos utentes;
- b) O respeito e ser tratado com urbanidade e probidade pela Instituição;
- c) Receber pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
- d) Serem proporcionadas boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral;
- e) A Instituição deve contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador, nomeadamente, através do acesso a programas de formação inicial e contínua e respeitando as categorias profissionais;
- f) O respeito de autonomia técnica do trabalhador que exerça actividades cuja regulamentação profissional a exija;
- g) Conhecer por escrito as suas funções e responsabilidades;
- h) Ser observado o disposto na legislação aplicável ao sector.

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres do Pessoal**

São deveres do pessoal:

- a) Respeitar a identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os usos e costumes dos utentes;
- b) Respeitar os direitos das pessoas idosas, observando e incorporando os princípios das Nações Unidas previstos na Resolução 46/91 – Aprovada na Assembleia Geral das Nações Unidas 16/12/1991 (anexo B);**

- c) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- d) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- e) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- g) Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- h) Promover ou executar todos os actos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
- i) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;
- j) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.
- l) Observar o disposto na legislação aplicável ao sector.

## **NORMA XXVIII**

### **Modalidades de participação dos familiares e voluntários**

1.O Plano de Desenvolvimento Individual (adiante designado por PDI) é analisado pelo utente, e/ou família, e/ ou pessoa(s) próxima(s), colaboradores internos e externos envolvidos na sua implementação, com vista à sua validação.

1.1.Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos familiares, na elaboração e acompanhamento do PDI, nomeadamente: dia de atendimento com o técnico gestor e Direcção Técnica (afixado em local visível), realização de sessões de informação; envio de comunicações, participação nas actividades, sistema de apresentação de sugestões e reclamações, entre outros.

2.O Estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade. Assim, o Programa de Voluntariado tem por base a relação anteriormente descrita, sendo acordado entre ambas as partes a realização de trabalho voluntário. O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (Art. 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro), surge e é desenvolvido no encontro de vontades.

Assim, o Programa de Voluntariado:

“Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;

Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntariado, correspondentes ao conteúdo, a natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;

Traduz os princípios enquadradores do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência e gratuidade.”

O Programa de Voluntariado é constituído por processo de selecção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade); projecto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projecto ou actividades).

## **NORMA XXIX**

### **Direitos dos Voluntários**

São direitos dos voluntários:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

## **Norma XXX**

### **Deveres dos Voluntários**

São deveres dos voluntários para com os destinatários:

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis;
- e) Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

São deveres dos voluntários para com a organização promotora:

- a) Observar os princípios e normas inerentes à actividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respectivos programas e projectos;
- c) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;.
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade;
- j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

São deveres dos voluntários para com os profissionais:

- a) Colaborar com os profissionais da organização promotora, potenciando a sua actuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respectivo domínio de actividade;
- b) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

São deveres dos voluntários para com outros voluntários:

- a) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- b) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- c) Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.

#### **NORMA XXXI**

##### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e arquivado outro no respectivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA XXXII**

##### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares ou outras devidamente justificadas e aprovadas pela Direcção.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% para ausência de 7 dias seguidos e de 25% quando este se ausentar durante 15 dias ou mais seguidos.

#### **NORMA XXXIII**

##### **Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

1. O utente pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:
  - 1.1. Por denúncia, com um aviso prévio mínimo de quinze dias, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:
    - a) Inadequação dos serviços às necessidades;
    - b) Insatisfação do utente;
    - c) Mudança de residência;
    - d) Mudança de resposta social;
    - e) Inadaptação do utente aos serviços;
    - f) Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio.
  - 1.2. Por morte, comunicando aos serviços logo que seja possível, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato.
  - 1.3. Por não renovação do contrato, com um aviso prévio mínimo de oito dias do prazo estipulado do termo do contrato.
2. A entidade gestora do estabelecimento/serviço pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:
  - a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do utente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efectivas para responder às novas necessidades do utente;
  - b) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;

- c) Quando o utente não tratar com respeito os colaboradores da entidade gestora do estabelecimento/serviço.
- d) Quando o utente não tratar com respeito ou ponha em risco a integridade física dos outros utentes, a cessação pode ser com efeito imediato, mediante uma análise técnica específica da situação.

Nas situações de cessação com efeito imediato, deve ser disponibilizada informação acerca de outros recursos existentes na comunidade e ou, no caso de haver enquadramento técnico, proceder ao encaminhamento para outras respostas sociais da Instituição.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

#### **NORMA XXXV**

##### **Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Registos de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXVI**

##### **Alterações ao regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Integração de lacunas**

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

#### **NORMA XXXVIII**

##### **Disposições complementares**

1.O domicílio do utilizador é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização. Nos casos em que tenha sido confiada a chave aos serviços, esta é guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do colaborador encarregado da prestação de cuidados.

2.O Serviço de Apoio Domiciliário não tem período de férias. O estabelecimento encerrará ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários (25 de Dezembro e 1 de Janeiro) e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

- 3.Quando o número de utentes comparticipados pela Segurança Social é inferior à capacidade de resposta, a comparticipação familiar é determinada nos mesmos moldes que a dos utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação.
- 4.Nas comparticipações familiares/preçário da mensalidade não se aplica valor mínimo e o valor máximo não deve ultrapassar o custo real do serviço. O valor de referência é calculado com base no relatório de contas do ano anterior.
- 5.Visto ser importante festejar o aniversário é feita essa comemoração individual e oferecido uma lembrança.
- 6.O estabelecimento não se responsabiliza pela perda de objectos de ouro e/ou outros de valor utente.

#### **NORMA XXXIX**

##### **Entrada em vigor**

O presente regulamento vigora a partir de 22 de Abril de 2015, data da sua aprovação pela Direcção da Instituição.

O Presidente da Direcção

Cândido Moreira

## Anexo A

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Tabela 1 – Tabela de Comparticipação

<i>N.º e serviços previstos na norma IV</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis+fim-de-semana</i>
2 (1.1. ou outro com excepção do 1.3)	30%	35%
2 (1.1. e 1.3.)	40%	50%
3 (1.1., 1.3. ou 1.4. ou 1.5.)	45%	55%
4	50%	60%
5	50%	65%
6	50%	75%

1. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII 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;
2. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que hajam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e/ ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição determina um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor, será elaborada uma adenda ao presente regulamento interno.
5. No âmbito da disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia o valor é de acordo com precário em vigor para produtos de incontinência (fraldas, salvacamas, entre outros).

## **Anexo B**

### **Direitos dos Idosos - Princípios das Nações Unidas para o Idoso**

#### **Resolução 46/91 – Aprovada na Assembleia Geral das Nações Unidas 16/12/1991**

##### **INDEPENDÊNCIA**

1. Ter acesso à alimentação, à água, à habitação, ao vestuário, à saúde, a apoio familiar e comunitário.
2. Ter oportunidade de trabalhar ou ter acesso a outras formas de geração de rendimentos.
3. Poder determinar em que momento se deve afastar do mercado de trabalho.
4. Ter acesso à educação permanente e a programas de qualificação e requalificação profissional.
5. Poder viver em ambientes seguros adaptáveis à sua preferência pessoal, que sejam passíveis de mudanças.
6. Poder viver em sua casa pelo tempo que for viável.

##### **PARTICIPAÇÃO**

7. Permanecer integrado na sociedade, participar activamente na formulação e implementação de políticas que afectam directamente o seu bem-estar e transmitir aos mais jovens conhecimentos e habilidades.
8. Aproveitar as oportunidades para prestar serviços à comunidade, trabalhando como voluntário, de acordo com seus interesses e capacidades.
9. Poder formar movimentos ou associações de idosos.

##### **ASSISTÊNCIA**

10. Beneficiar da assistência e protecção da família e da comunidade, de acordo com os seus valores culturais.
11. Ter acesso à assistência médica para manter ou adquirir o bem-estar físico, mental e emocional, prevenindo a incidência de doenças.
12. Ter acesso a meios apropriados de atenção institucional que lhe proporcionem protecção, reabilitação, estimulação mental e desenvolvimento social, num ambiente humano e seguro.
13. Ter acesso a serviços sociais e jurídicos que lhe assegurem melhores níveis de autonomia, protecção e assistência
14. Desfrutar os direitos e liberdades fundamentais, quando residente em instituições que lhe proporcionem os cuidados necessários, respeitando-o na sua dignidade, crença e intimidade. Deve desfrutar ainda do direito de tomar decisões quanto à assistência prestada pela instituição e à qualidade da sua vida.

##### **AUTO-REALIZAÇÃO**

15. Aproveitar as oportunidades para o total desenvolvimento das suas potencialidades.
16. Ter acesso aos recursos educacionais, culturais, espirituais e de lazer da sociedade.

##### **DIGNIDADE**

17. Poder viver com dignidade e segurança, sem ser objecto de exploração e maus-tratos físicos e/ou mentais.
18. Ser tratado com justiça, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros factores.