CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE LAMAS
- ROCHA FORTE –

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL
- APOIO DOMICILIÁRIO -

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE LAMAS

O Centro Social Paroquial de Lamas (CSPLamas), com sede localizada no lugar de Rocha Forte, Concelho de Cadaval, com o registo n.º 58/88, no Livro n.º 3 das Fundações de Solidariedade Social da Direcção Geral de Acção Social e com estatutos aprovados em Diário da República desde 21 de Julho de 1998, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, canonicamente erecta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paróquia de Lamas.

MISSÃO, VALORES, VISÃO E ESTRATÉGIA

Missão:

Cultivar nos paroquianos a noção das suas responsabilidades sociais, motivando-os para as exigências cristãs da partilha e comunicação de bens e muito em particular, ajudando-os para dar resposta adequada às carências que eventualmente se verifiquem entre os habitantes da Paróquia, mediante acções de assistência, promoção ou desenvolvimento, segundo as circunstâncias.

Valores:

A acção do Centro Social inspira-se na Doutrina Social da Igreja, e obedece genericamente aos critérios seguintes:

a) Respeito pela dignidade da pessoa humana e o dever de contribuir para o seu desenvolvimento moral, espiritual e cultural;

b) O fortalecimento do sentido comunitário, de modo que os indivíduos, as famílias e os demais agrupamentos da Paróquia, empenhando-se num trabalho comum, se tornem promotores da própria valorização;

c) A criação de estruturas de comunicação cristã de bens e de ajuda mútua, bem como o apoio aos mais carenciados, mobilizando para o efeito os indispensáveis recursos humanos e materiais.

Visão:

Desenvolver respostas sociais, prestar e adaptar serviços, tendo sempre em vista a satisfação das necessidades da comunidade. Baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos cuidados prestados.

Estratégia

O CSPLamas exercerá actividades de assistência, de recreio, educativas, de saúde ou outras que se julgarem necessárias, tendo por base ser um parceiro social activo e responsável.

Actualmente tem a funcionar cinco respostas sociais e estabelece parcerias efectivas na comunidade, descritas de seguida:

Respostas Sociais:
- Lar;
- Centro de Dia;
- Apoio Domiciliário;
- Acolhimento Temporário;
- Banco de Ajudas Técnicas.

Parcerias formais e informais:
- Rede Social;
- Banco Local de Voluntariado;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional;
- Núcleo Local de Inserção;
- Câmara Municipal de Cadaval;
- Centro de Saúde do Cadaval;
- Hospital de Torres Vedras;
- Outras.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
- APOIO DOMICILIÁRIO-

ÍNDICE

Cap. I – Disposições Gerais ---------- 6
Norma I – Âmbito de Aplicação ---------- 6
Norma II – Legislação Aplicável ---------- 6
Norma III – Objectivos do Regulamento ---------- 6
Norma IV – Definição de Apoio Domiciliário ---------- 6
Norma V – Objectivos do Apoio Domiciliário ---------- 7
Norma VI – Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas ---------- 7

Cap. II – Processo Admissão dos Clientes ---------- 8
Norma VII – Condições de Admissão ---------- 8
Norma VIII – Candidatura ---------- 8
Norma IX – Lista de Espera ---------- 9
Norma X – Admissão ---------- 10
Norma XI – Acolhimento dos Novos Clientes ---------- 10
Norma XII – Processo Individual de Cliente ---------- 11

Cap. III – Instalações e Regras de Funcionamento ---------- 12
Norma XIII – Instalações ---------- 12
Norma XIV – Horários de Funcionamento ---------- 13
Norma XV – Entrada e Saída de Utentes ---------- 13
Norma XVI – Pagamento da Mensalidade ---------- 13
Norma XVII – Tabela de comparticipações/Preçário da Mensalidade-14
Norma XVIII – Suspensões Temporários ---------- 15
Norma XIX – Doenças ---------- 16
Norma XX - Refeições ---------- 16
Norma XXI – Actividades / Serviços Prestados ---------- 16
Norma XXII – Passeios ou Deslocações ---------- 17
Norma XXIII – Situações de Emergência ---------- 17
Norma XXIV – Quadro de Pessoal ---------- 17
Norma XXV – Direcção Técnica ---------- 17

Cap. IV – Direitos e Deveres ---------- 20
Norma XXVI – Direitos dos Clientes ---------- 20
Norma XXVII – Deveres dos Clientes ---------- 20
Norma XXVIII – Direitos da Família ---------- 21
Norma XXIX – Deveres da Família ---------- 21
Norma XXX – Direitos da Entidade Gestora do Equipamento ---------- 22
Norma XXXI – Deveres da Entidade Gestora do Equipamento -------- 22
Norma XXXII – Direitos dos Colaboradores ---------- 23
Norma XXXIII – Deveres dos Colaboradores ---------- 23

Norma XXXIV – Direitos dos Voluntários ---------- 24
Norma XXXV – Deveres dos Voluntários ---------- 24
Norma XXXVI – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes ---------- 25
Norma XXXVII – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente ---------- 25
Norma XXXVIII – Contrato ---------- 25
Norma XXXIX – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador ---------- 26
Norma XL – Sugestões ---------- 26
Norma XLI – Livro de Reclamações ---------- 26

Cap. V – Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos ---------- 26
Norma XLII – Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos – Instituição / Colaboradores ---------- 26

Cap. VI – Disposições Finais ---------- 28
Norma XLIII – Alterações ao Regulamento ---------- 28
Norma XLIV – Integração de Lacunas ---------- 28
Norma XLV – Disposições Complementares ---------- 28
Norma XLVI – Entrada em vigor ---------- 29

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
- APOIO DOMICILIÁRIO -

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 29/07/1997 e respectiva revisão em 27/09/2001 pertencente a Centro Social Paroquial de Lamas - Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado no Guião Técnico n.º 7 para "*Serviço de Apoio Domiciliário* ", elaborado pela Direcção Geral da Acção Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação de Dezembro de 1996 e pelo Despacho-Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro de 1999.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Definição de Apoio Domiciliário

O 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 actividades da vida diária.

NORMA V

Objectivos do Apoio Domiciliário

São objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia, prioritariamente no domicílio e no seu meio habitual de vida;
c) Prestar cuidados individualizados e personalizados, de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
d) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

NORMA VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
   1.1. Alimentação (Almoço e Jantar);
   1.2. Higiene habitacional;
   1.3. Cuidados de higiene e conforto;
   1.4. Pequenos cuidados de saúde;
   1.5. Contacto com o exterior;
   1.6. Tratamento de roupa;
   1.7. Apoio psicossocial;
   1.8. Outros serviços, consoante a avaliação das necessidades.
2. Outras actividades ou serviços realizados a pedido do utente e consoante as suas necessidades e que não são abrangidas pela comparticipação mensal):
   2.1. Aquisição de medicamentos, suplementos alimentares, fraldas e pensos de incontinência;
   2.2. Acompanhamento de utentes ao exterior;
   2.3. Realização de análises e exames clínicos;
   2.4. Frequência de consultas externas, particulares e/ou de especialidade médica;

2.5. Cuidados específicos, tais como: calista, cabeleireiro, barbeiro e outros;

2.6. Serviços de transporte, sejam eles prestados pelos Bombeiros, Táxi ou outro, incluindo os prestados pela instituição;

2.7. Despesas inerentes à frequência de actividades lúdicas, sócio-recreativas e culturais.

3. O acesso a actividades extra depende directamente do pedido do utente, ou família, e consoante as necessidades do mesmo.

A responsabilidade das mesmas pertence à família. Sempre que a família queira que seja a instituição a responsabilizar-se por essas actividades informa a instituição dessa decisão e aguarda que a mesma efectue tal acompanhamento segundo a disponibilidade.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Pessoas com 65 e mais anos cuja situação / problema não lhes permita permanecer no seu meio habitual de vida sem apoio de terceiros;
2. Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excepcionais em que se comprove ser a resposta Apoio Domiciliário a mais adequada;
3. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
4. Vontade manifesta do indivíduo a vir beneficiar do serviço.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
   1.1. Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
   1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
1.7. Comprovativo das despesas mensais em medicação e rendas de casa ou amortizações;
1.8. Relatório clínico do médico de família comprovando: antecedentes clínicos; problemas de saúde actuais e indicação da prescrição terapêutica.
1.9. Declaração médica comprovando não sofrer de doença infecto-contagiosa, nem do foro psiquiátrico que prejudique o regular funcionamento do serviço.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
   2.1. O horário de atendimento para candidatura é feito por marcação prévia.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete de Serviço Social.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

Lista de Espera

1. Após a recepção dos dados dos candidatos, o técnico procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização, de acordo com: Ficha de Inscrição, Ficha dos Critérios de Selecção e Priorização.
2. Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na Ficha de Inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura.
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.

4. Após a análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando quatro candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Direcção. O relatório será elaborado mensalmente para ser posteriormente encaminhado para a Direcção da Instituição, para decisão.
5. Aquando da não admissão na Instituição por ausência de vaga, a equipa técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta social de Apoio Domiciliário.
6. A inscrição tem a validade de seis meses. Após esse tempo deve a mesma ser validada novamente. Caso isso não se verifique a mesma é retirada da lista.
7. Sempre que solicitado, a equipa técnica informa o número da inscrição, tendo por base a ordem cronológica da mesma.
8. A Instituição, trimestralmente, ou sempre que receba informações sobre as inscrições, procede à actualização da lista de espera, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou por ter expirado o período válido de inscrição (seis meses).
9. A gestão da lista de espera é da responsabilidade do Director Técnico.

NORMA X

Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
   a) A idade;
   b) O grau de dependência;
   c) Os fracos recursos económicos;
   d) O risco de isolamento sócio-familiar;
   e) Ser residente da Freguesia de Lamas ou Cercal, ou do concelho do Cadaval;
   f) Carência habitacional;
   g) Pessoas de referência a frequentarem o estabelecimento;
   h) Situação encaminhada pelos serviços de segurança social.
2. Aquando da existência de vaga a lista de espera é analisada segundo a ponderação dos critérios expostos anteriormente (anexo 2), pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da direcção.
3. É competente para decidir a Direcção após ouvido o parecer da Equipa Técnica.

4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo mínimo de 2 dias e máximo de 8 dias.
5. No acto da admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês corrente.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. No acto de admissão deverá:
   b) ser entregue ao utente e / ou familiar fotocópia do Regulamento Interno da respectiva resposta social;
   c) ser elaborado pelo Técnico Superior de Serviço Social em conjunto com o residente e / ou família , o plano de cuidados;
   d) celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o residente ou seu representante legal.
2. O acto de admissão deverá ser acompanhado de uma entrevista de acolhimento com o Técnico Superior de Serviço Social, da qual decorre a elaboração do processo social.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

O processo individual do utente é composto por:

Candidatura

- Informação disponibilizada;
- Ficha de Inscrição A e B;
- Carta de aceitação ou não aceitação da inscrição;
- Lista de espera.

Admissão

- Contrato de prestação de serviços;
- Ficha de Avaliação Diagnostica;
- Programa de Acolhimento Inicial.

Outros

- Plano de Desenvolvimento Individual;
- Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal;
- Cuidados Pessoais e de Saúde;
- Outros (Nutrição e Alimentação, Apoio Psicossocial, Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana).

Documentos

- Cartão do Cidadão;
- Bilhete de Identidade;

- Cartão de Contribuinte;
- Cartão de Beneficiário;
- Cartão de Utente;
- Declaração em como não sofre de doenças infecto-contagiosas.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro Social Paroquial de Lamas está sedeado em Rua da Liberdade – Rocha Forte, 2550-377 Lamas Cadaval, e as suas instalações são compostas por:

   - Secretaria;
   - Gabinete do director técnico;
   - Sala de reuniões;
   - Capela;
   - Enfermaria;
   - Sala de Estar;
   - Refeitório;
   - Cozinha;
   - Casas de banho;
   - Lavandaria;
   - Rouparia;
   - Morgue;
   - Sala polivalente

2. Todos os espaços do equipamento se destinam à utilização dos utentes, visando a sua participação activa na vida da Instituição; devendo, no entanto, ser respeitadas as formas de organização do trabalho de cada sector específico, evitando a permanência nalguns

sectores durante períodos de maior actividade.
Os espaços devem ser utilizados de forma a respeitar a privacidade e a individualidade de cada utente e procurando preservar a higiene e durabilidade dos equipamentos.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. A resposta social encontra-se em funcionamento das 8h às 17h, de Segundas a Sábados. A título excepcional, situações desprovidas de acompanhamento familiar poderão receber apoio aos Domingos.

NORMA XV

Entrada e Saída de Utentes

1. Os utentes devem estar no domicílio aquando da passagem das equipas do apoio, salvo combinação em contrário.

2. As saídas de utentes deverão ser comunicadas e registadas no livro de ocorrências, com indicação da hora provável de regresso.
3. Quando não tiver sido comunicada qualquer ausência e o utente não se encontrar no domicílio é avisado o familiar responsável.

4. A saída de utentes para casa de familiares ou amigos, para fins-de-semana, férias ou outra situação, deverá ser participada ao Técnico Superior de Serviço Social, com a antecedência mínima de 48h.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da frequência do utente será efectuado pelo próprio e / ou pessoa responsável através de uma mensalidade a definir de acordo com a Orientação Normativa Circular n.º 3, de 25 de Maio de 1997, da Direcção Geral de Acção Social e com o utente / família, segundo termo de responsabilidade estabelecida entre ambos.
2. As comparticipações referentes ao mês em curso serão pagas até ao dia 10 de cada mês e durante os 12 meses do ano.
3. O pagamento poderá ser feito directamente na instituição (numerário ou cheque) ou através de transferência bancária para a conta bancária da instituição.

4. No acto do pagamento será entregue ao utente / família um recibo comprovativo do mesmo.
5. No caso do falecimento do utente se verificar até ao dia 15 inclusive, a importância a pagar será relativa a meio mês. Se o falecimento se verificar após o dia 15, a importância será relativa a um mês.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. A tabela de comparticipações e o preçário encontram-se afixados em local bem visível.

3. De acordo com a legislação acima mencionada, a comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem sob o rendimento per capita do agregado familiar nas situações tipo: 25 % - Alimentação;
15 % - Higiene Pessoal;
5% - Higiene Habitacional;
5% - Tratamento de roupa;
podendo ir até 60%, caso inclua prestação de serviços extra e é realizada de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. A mensalidade calculada nos termos da Orientação anteriormente mencionada, tem em conta o custo médio real do utente verificado nos serviços que utiliza, não podendo exceder o mesmo.
4. O custo médio real é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do Centro Social Paroquial de Lamas. Actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram a resposta social.
5. A apresentação dos comprovativos de rendimentos é da responsabilidade do utente/família, conforme decorre da Norma VI. Sempre que não haja lugar à apresentação dos mesmos sem justificação ou motivo que fundamente esta situação, a mensalidade a cobrar corresponderá ao custo médio real do utente.
6. Todos os serviços extra são facultativos e o seu acesso será definido junto do Técnico Superior de Serviço Social, tendo por base a vontade e necessidade do utente.
7. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
8. A actualização das mensalidades será efectuada anualmente, no início do ano civil, e sempre que a Segurança Social o indicar. As comparticipações serão ajustadas sempre que se verifiquem alterações do rendimento familiar.

Norma XVIII
Suspensões temporárias

Todas as suspensões temporárias dos serviços superiores a um período de sete dias, comunicadas antecipadamente (mínimo 48h) darão lugar a uma redução na comparticipação relativa aos dias em que o serviço não é prestado.

Norma XIX
Doenças

Todo o utente que adoeça e tenha de ser transportado ao Hospital, a instituição chamará uma ambulância e avisará a família. Todas as despesas serão da responsabilidade do utente ou dos seus familiares.

NORMA XX

Refeições

1. O horário das refeições é o seguinte:
   Almoço e Jantar: 11h30m – 13h00m.
2. O almoço é constituído por sopa, prato de carne ou peixe e fruta ou sobremesa;
3. O jantar é constituído por sopa, pão e fruta;
4. Existem dietas que devem ser prescritas pelo médico e afixadas na cozinha.
5. O mapa semanal da ementa encontra-se afixado em local bem visível, concretamente, à entrada do refeitório.

NORMA XXI

Actividades/Serviços Prestados

1. O serviço de Alimentação consiste na distribuição de uma refeição diária, confeccionada nas instalações do Centro:
Almoço – composto por sopa, prato de carne ou peixe e fruta ou doce;
Jantar – sopa, pão e fruta.

a) O Utente, ou o seu responsável, pode optar por receber pequeno almoço e lanche - composto por pão, leite, manteiga/queijo ou doce. O pão ficará no dia anterior para o pequeno almoço e no dia para o lanche, o restante é entregue semanalmente.

2. O serviço de Tratamento de Roupa consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada. Funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente e obriga à marcação prévia de todas as peças que são trazidas para o Centro.

a) O Utente, ou seu responsável, pode optar pela realização deste serviço em sua casa.

3. O serviço de Higiene Pessoal realiza-se com a periodicidade que se adeqúe às necessidades do Utente. Poderá ser realizado apenas uma, ou mais, vezes por dia, ou semana. Pode ainda a família optar pelo serviço ao Domingo.
4. O serviço de Higiene Habitacional consiste numa limpeza de manutenção, nas zonas principais da habitação, tais como o quarto, a cozinha e a casa de banho. Não serão prestados outros serviços mais profundos nem são abrangidas outras zonas da habitação.
5. A frequência de Centro de Dia alguns dias por semana, contribuirá para diminuir o isolamento social dos utentes. A estes utentes será facultado transporte para o Centro Social Paroquial de Lamas.
6. Os Utentes do Apoio Domiciliário serão convidados a participar nas diversas actividades a realizar no próprio Centro, ou fora deste. Ser-lhe-ão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da sua participação.

NORMA XXII

Passeios ou Deslocações

1. Quando são realizadas actividades externas, serão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da participação.
2. Os utentes são convidados a participar nas actividades, podendo por vezes haver limite máximo de participantes devido à capacidade de transporte.

NORMA XXIII

Situações de Emergência

1. Todo o pessoal do Centro Social Paroquial de Lamas tem indicação sobre a forma de actuar em casos de emergência (desmaio, quedas, intoxicações, mau estar, engasgamento, morte).

NORMA XXIV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal

auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. De seguida é apresentado o quadro de pessoal desta resposta social bem como as suas funções e responsabilidades associadas à resposta:

1	Directora de Serviços	Organiza e dirige as actividades da instituição. Elabora os horários mensais do pessoal. Elabora as ementas semanais. Encomenda e compra o necessário para o normal funcionamento da instituição. Colabora na determinação da política da instituição. Propor a aquisição de equipamentos e a realização de obras de manutenção e reparação sempre que se tornem indispensáveis.
1	Directora Técnica / Técnico de Serviço Social	Dirige o funcionamento da resposta social. Responsável pelas parcerias estabelecidas entre a instituição e os vários organismos. Responsável pela inscrição, acolhimento e integração de novos utentes. Reunir com os colaboradores sobre o funcionamento, organização geral, atitudes e comportamento, actividades de animação e outros assuntos de interesse. Apresentar à Direcção os elementos sobre a vida institucional, bem como propostas de alteração a fim de um melhor funcionamento da resposta e instituição.
1	Técnico de Serviço Social	Em relação ao utente: responsável pela admissão, processo de integração e adaptação e no inter-relacionamento familiar e/ou extra familiar.
1	Técnico de Animação	Organiza, coordena e desenvolve actividades de animação. Acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das

		pessoas.
1	Escriturária	Emite os recibos e recebe as mensalidades dos utentes.
6	Ajudante de Acção Directa	Presta os diversos serviços disponibilizados aos utentes, relativos à distribuição da alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa, ou outros definidos no plano de cuidados do utente. Regista e comunica à coordenação superior todas as ocorrências verificadas no âmbito das funções exercidas. Requisita, recebe, controla e distribui artigos de higiene e conforto. Conduz as viaturas da instituição.
1	Cozinheira	Prepara e confecciona as refeições distribuídas. Zela pela higiene, arrumação e limpeza da cozinha. Efectua a requisição de géneros e materiais necessários. É responsável pelo bom funcionamento da cozinha e despensa.
1	Ajudante de Cozinha	Ajuda a preparar refeições. Lava loiça e limpa os espaços, equipamento e materiais. Prepara os géneros para a confecção de refeições. Arruma as mercearias, produtos e acondiciona géneros. Coloca nos cabazes a alimentação a distribuir.
1	Auxiliar de Cozinha	Apoia as actividades desenvolvidas no sector.
1	Motorista	Conduz os carros da instituição. Distribui alimentação.
2	Auxiliar de Serviços	Procede à limpeza e arrumação das instalações. Apoia os serviços desenvolvidos.

1	Roupeira	Procede à lavagem, secagem da roupa. Passa e dobra a roupa. É responsável pelo recebimento, tratamento e entrega das roupas. Executa alguns trabalhos de costura.

- As funções e responsabilidades perante a instituição encontram-se afixadas no átrio da mesma.

NORMA XXV

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento prestadora de serviços compete a um técnico da área das ciências sociais, nos termos da Norma XI do Despacho Normativo n.º 12/98 de 25 de Fevereiro de 1998, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

a) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e que se situem no âmbito das actividades do Apoio Domiciliário;
b) Participar na programação, concretização e avaliação das actividades desenvolvidas e Plano individual;
c) Ter acesso à ementa semanal.
d) Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
e) O respeito pela sua identidade, personalidade, privacidade e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
f) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
g) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

h) A gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do Centro, sempre que necessário;
i) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
j) Conhecer o regulamento do Apoio Domiciliário, das decisões da Direcção e outras informações respeitantes ao funcionamento da resposta social;
k) Apresentar reclamações sobre o serviço ao Técnico ou Pessoa Responsável da resposta social.

NORMA XXVII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

a) Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno do Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
b) Respeitar e tratar com urbanidade os colaboradores do serviço, assim como os restantes utentes e voluntários;
c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido, efectuando o pagamento atempadamente;
d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;
e) Colaborar com a Instituição prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizado.
f) Indicar o receituário Médico, forma e horário em que deve ser ministrado.
g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do Apoio Domiciliário, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês;
h) Proceder quanto à conservação do material e equipamento do CSPLamas, zelando pela boa utilização de tudo, informando os colaboradores sempre que detecte deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
i) Comunicar ao responsável de serviço as ausências temporárias.

NORMA XXVIII

Direitos da Família

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o Idoso a seu cargo, a família tem direito a:

a) Obter informação adequada sobre os serviços prestados ao Idoso de que é responsável;
b) Participar nas acções promovidas pela Instituição destinadas aos utentes e suas famílias;

NORMA XXIX

Deveres da Família

1. São considerados deveres dos familiares, os seguintes:
   a) Pagamento atempado dos quantitativos mensais acordados ou outras eventuais despesas;
   b) Acompanhamento dos familiares a consultas e em períodos de internamento hospitalar;
   c) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente havendo entre ambas um trabalho de colaboração e complementariedade;
   d) Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço;
   e) Em caso de falecimento do utente, realizar o funeral e assumir as respectivas despesas.

NORMA XXX

Direitos da Entidade Gestora do Equipamento

1. A livre actuação, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se à Instituição o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados;

2. O pagamento pontual e regular das comparticipações mensais dos utentes, previamente estabelecidas;
3. A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao utente.

NORMA XXXI

Deveres da Entidade Gestora do Equipamento

1. Prestar os serviços solicitados pelo utente / família, tendo em conta as necessidades do primeiro;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;

3. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do utente;

NORMA XXXII

Direitos dos Colaboradores

1. Constituem direitos das colaboradoras:
a) Pagamento atempado das remunerações que lhe são devidas;
b) Cumprimento da legislação laboral prevista na Portaria e na Lei Geral do Trabalho;
c) Comunicação atempada do horário de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;
d) Respeito e adequada valorização do seu trabalho;
e) Participar nas reuniões de colaboradoras;
f) Participar na avaliação periódica do serviço;
g) Contar com a colaboração e acompanhamento do Técnico Superior de Serviço Social e Direcção da instituição;
h) Contar com a disponibilização de meios, equipamentos e produtos necessários ao desempenho das suas funções;
i) Que lhe seja proporcionada formação específica na área do trabalho com idosos.
j)

NORMA XXXIII

Deveres dos Colaboradores

1. São deveres das colaboradoras:
a) Ser pontual e assíduo;
b) Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
c) Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
d) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
e) Respeitar as funções e as orientações de superiores;
f) Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;
g) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;
h) Comunicar por escrito ou oralmente ao Director Técnico e/ou Direcção todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
i) Participar nas reuniões de colaboradoras;
j) Participar na avaliação periódica do serviço;
k) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;

l) Participar nas acções de formação promovidas ou proporcionadas pela instituição;
m)Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

NORMA XXXIV

Direitos dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários:
   a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e expectativas;
   b) Ter acesso a programas de formação;
   c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação;
   d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
   e) Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
   f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve;
   g) Estar coberto por um seguro de acidentes;
   h) Acordar com a organização um Programa de Voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

NORMA XXXV

Deveres dos Voluntários

1. São deveres dos voluntários:
   a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa, respeitando as convicções ideológicas, religiosas e culturais e contribuindo para o desenvolvimento pessoal e integral do idoso;
   b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
   c) Actuar de forma gratuita e interessada sem esperar contrapartidas;
   d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário, avisando sempre que o mesmo seja impossível;
   e) Respeitar o funcionamento da instituição;
   f) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
   g) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
   h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou autorização prévia;
   i) Informar a instituição com a maior brevidade possível sempre qie pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário;
   j) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no

respeito pelo trabalho que a cada um compete desenvolver.

NORMA XXXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1 - O Centro só se responsabilizará pelos bens que sejam confiados à guarda da instituição;
2 – Para colocar bens à guarda do CSPLamas é necessário que o utente, ou família, elabore uma lista de bens que será assinada pelo responsável pela admissão;
3 – Todos os valores confiados à instituição estarão acessíveis ao utente sempre que o mesmo o solicite. Em tal situação assina um documento comprovando o seu levantamento;
6 – Por morte do utente, os bens guardados serão entregues à pessoa responsável pela admissão, contra entrega de recibo. O prazo para fazer tal levantamento é de 12 meses após a data de falecimento.

a) A entrega de bens e outros valores será feita após regularização da conta corrente.

NORMA XXXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1 – A prestação de cuidados pode ser suspensa nas seguintes situações:

a. Hospitalizações;

b. Férias do utente desde que comunicadas à Direcção Técnica com antecedência mínima de 48h.

2 – Nas situações referidas no número anterior, o 1.º contratante terá direito a uma redução equivalente aos dias de ausência.

NORMA XXXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1 – O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contratantes, com a antecedência de quinze dias. Caso o período de aviso prévio não seja respeitado, terá de efectuar o pagamento de uma mensalidade com o valor em vigor na altura.
2 – O contrato cessa automaticamente por morte do utente. Acontecendo na primeira quinzena do mês a família tem direito à restituição de metade do valor da comparticipação mensal. Sendo na segunda quinzena do mês não há lugar a qualquer restituição.
3 – Aquando da cessação do contrato é assinado um documento onde consta a data e o motivo da mesma.

NORMA XL

Sugestões

Faça as suas sugestões junto da Directora Técnica ou deixe-as por escrito na caixa de sugestões colocada no átrio de entrada.
Responda também aos inquéritos de satisfação disponibilizados na Secretaria.

NORMA XLI

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador sempre que desejado.

CAPÍTULO V

GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

NORMA XLII

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos – Instituição / Colaboradores

Existem dois níveis de responsabilidade essenciais para prevenir a violência em contexto institucional.

1. Num primeiro nível, a instituição tem a responsabilidade de assegurar que existem modos e meios para reduzir os riscos de abuso, negligência e maus-tratos e para tal usa os seguintes princípios de gestão:

- ✓ Desenvolver um compromisso de centralidade do utente e de qualidade dos cuidados e qualidade de vida;
- ✓ Fazer cumprir o regulamento da instituição;
- ✓ Assegurar que os colaboradores estão familiarizados com a temática da violência;
- ✓ Ter uma política de pessoal *"tolerância-zero"* perante a violência contra as pessoas idosas;
- ✓ Assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta pronta, logo que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência;
- ✓ Providenciar formação regular nos postos de trabalho (coaching) sobre envelhecimento, dependência e evolução na satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
- ✓ Providenciar capacidades de resolução de conflitos e atitudes em situação de crise para todos os colaboradores;
- ✓ Instituir reuniões multidisciplinares para discussão do plano de cuidados personalizados, em especial, discussão de casos difíceis e encorajar os colaboradores a expressar as suas preocupações e frustrações ajudando a dissipar tensões e a perspectivar, avaliando, melhores condutas profissionais;
- ✓ Encorajar os colaboradores a fazer pausas de 5 minutos no trabalho quando se sentem demasiado tensos ou cansados, afectando o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
- ✓ Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis para reduzir o risco de burnout;
- ✓ Promover reuniões entre utentes, de modo a assegurar que as pessoas manifestem a sua opinião e são realmente ouvidas.

2. Um segundo nível de responsabilidade, por parte de cada colaborador no sentido de ter atitudes e comportamentos perante os utentes que promovam a prevenção da violência, deverá incluir no seu nível de actuação os seguintes elementos:

- ✓ Insistir que práticas abusivas sejam discutidas nas reuniões de pessoal e falar com os colegas sobre situações difíceis e encontrar em conjunto tácticas de lidar com elas;
- ✓ Recorrer a outros saberes e práticas profissionais sempre as situações assim o exijam;
- ✓ Se um utente recusa receber cuidados ou falar, sair um pouco e tentar mais tarde negociar uma outra altura para conversar e encontrar soluções para o problema;

- ✓ Fazer uma pausa sempre que se sente a perder a calma;
- ✓ Pedir desculpa ao utente se de alguma maneira o desrespeitou ou causou sofrimento;
- ✓ Assegurar-se da assunção das normas e procedimentos da instituição em relação à violência, saber reconhecer e lidar com esta.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes 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 XLIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLV

Disposições Complementares

Toda a matéria não incluída no presente Regulamento será definida pela Direcção.
As dúvidas do presente Regulamento serão esclarecidas pela Direcção.
Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

NORMA XLVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após aprovação da Direcção.

Rocha Forte, 12 de Maio de 2011

O Presidente da Direcção



(Pe. Carlos Alexandre Alves Pinto)