



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL

ALGUEIRÃO • MEM MARTINS • MERCÊS

Regulamento Interno

Coração Jovem - Serviço de Apoio Domiciliário

Índice

<u>CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS</u>	4
<u>NORMA I – Âmbito de Aplicação</u>	4
<u>NORMA II – Conceito</u>	4
<u>NORMA III- Legislação Aplicável</u>	4
<u>NORMA IV – Objetivos</u>	4
<u>NORMA V – Cuidados e Serviços</u>	5
<u>CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES</u>	5
<u>NORMA VI – Condições de Admissão</u>	5
<u>NORMA VII – Processo de Candidatura</u>	5
<u>NORMA VIII – Critérios de Admissão</u>	6
<u>NORMA IX – Admissão de Utentes</u>	6
<u>NORMA X – Processo Individual do Utente</u>	7
<u>NORMA XI – Programa de Acolhimento</u>	7
<u>NORMA XII – Lista de Espera</u>	7
<u>CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO</u>	8
<u>NORMA XIII – Instalações e Horários de Funcionamento</u>	8
<u>NORMA XIV – Pagamento</u>	8
<u>NORMA XV – Tabela de Comparticipações Familiares/Preçário</u>	9
<u>NORMA XVI – Cálculo do Rendimento Per Capita</u>	9
<u>NORMA XVII – Revisão da Comparticipação Familiar</u>	10
<u>NORMA XVIII – Reduções de Comparticipação familiar</u>	11
<u>CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</u>	11
<u>NORMA XIX – Higiene Pessoal</u>	11
<u>NORMA XX – Alimentação</u>	12
<u>NORMA XXI – Higiene Habitacional</u>	12
<u>NORMA XXII – Tratamento de Roupas</u>	13
<u>NORMA XXIII – Apoio Psicossocial</u>	13
<u>NORMA XXIV – Atividades Ocupacionais</u>	13
<u>NORMA XXV - Outros Serviços Prestados</u>	14
<u>CAPÍTULO V RECURSOS</u>	15
<u>NORMA XXVI – Quadro de Pessoal</u>	15
<u>NORMA XXVII – Direção Técnica</u>	15

<u>NORMA XXVIII – Animador Sociocultural</u>	16
<u>NORMA XXIX – Auxiliares de Ação Direta</u>	16
<u>CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES</u>	16
<u>NORMA XXX – Direitos dos Utentes</u>	16
<u>NORMA XXXI – Deveres dos Utentes</u>	17
<u>NORMA XXXII – Direitos da Entidade Gestora do Coração Jovem</u>	17
<u>NORMA XXXIII – Deveres da Entidade Gestora do Coração Jovem</u>	18
<u>NORMA XXXIV – Direitos dos Colaboradores</u>	18
<u>NORMA XXXV – Deveres dos Colaboradores</u>	19
<u>NORMA XXXVI – Custódia da Chave</u>	19
<u>NORMA XXXVII – Contrato de Prestação de Serviços</u>	20
<u>NORMA XXXVIII – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente</u>	20
<u>NORMA XXXIX – Condições de Cessação, Suspensão e Caducidade do Contrato de Prestação de Serviços</u>	20
<u>NORMA XL – Livro de Reclamações</u>	21
<u>CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	22
<u>NORMA XLI – Alterações ao Presente Regulamento</u>	22
<u>NORMA XLII – Integração das Lacunas</u>	22
<u>NORMA XLIII – Entrada em Vigor</u>	22
<u>ANEXOS</u>	23

CAPÍTULO I | DISPOSIÇÕES GERAIS



NORMA I – Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Algueirão - Mem Martins Mercês (“CSPAMMM”) detém estatuto jurídico de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos, registada com o número 32/97, conforme anúncio no Diário da República nº 300 de 30 de dezembro de 1997.

O CSPAMMM, no âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários criou as respostas sociais de apoio ao idoso de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

O presente Regulamento Interno estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento da resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, tendo por base o Acordo de Cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa a 29 de Abril de 2020.

NORMA II – Conceito

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA III- Legislação Aplicável

O *Coração Jovem* rege-se pela legislação em vigor que se encontra discriminada no Anexo I do presente Regulamento Interno.

NORMA IV – Objetivos

- 1) São objetivos do *Coração Jovem*:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
 - b) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária no seu meio natural;
 - c) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida;
 - e) Promover estratégias de autonomia a fim de retardar a institucionalização destes indivíduos mantendo-os no seu meio natural;
 - f) Assegurar o respeito pela dignidade da pessoa, pela sua história, cultura, espiritualidade, pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - g) Facilitar o acesso aos serviços disponíveis na comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - h) Manutenção do gosto pela vida promovendo as capacidades dos idosos e a quebra das rotinas;
 - i) Prestar apoio psicossocial aos utentes e respetivas famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - j) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - k) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - l) Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações intrafamiliares;
 - m) Promover um ambiente de segurança física e afetiva.

NORMA V – Cuidados e Serviços

- 1) O *Coração Jovem* proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
 - a) Higiene Pessoal;
 - b) Alimentação;
 - c) Higiene Habitacional;
 - d) Tratamento de roupas;
 - e) Apoio Psicossocial;
 - f) Atividades Ocupacionais;
- 2) Para além dos serviços acima identificados o *Coração Jovem* pode ainda assegurar outras atividades, que poderão ser objeto de pagamento suplementar, conforme especificado no presente Regulamento, nomeadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Alimentação Apoiada;
 - c) Assistência medicamentosa e monitorização de sinais vitais;
 - d) Cuidados de imagem e bem-estar;
 - e) Articulação com os serviços locais de saúde, nomeadamente na execução de cuidados primários de saúde.

CAPÍTULO II | PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

NORMA VI – Condições de Admissão

- 1) Na apreciação de processos de candidatura para admissão ao *Coração Jovem*, consideram-se as seguintes condições:
 - a) Residir na Freguesia de Algueirão - Mem Martins ou em áreas limítrofes;
 - b) Ter idade mínima de 65 anos e carecer dos cuidados e serviços constantes na NORMA V
 - c) Encontrar-se em situação de incapacidade física e/ou psíquica;
 - d) Preencher a Ficha de Inscrição onde constam os elementos necessários ao conhecimento da situação económica e financeira efetiva do candidato a utente e de sua família mais próxima;
 - e) Fazer prova documental da veracidade das informações prestadas;
 - f) Fazer prova de já ter sido promovida a respetiva ação judicial de nomeação de representante legal, caso o Candidato sofra de doença degenerativa do foro neurológico;
 - g) Aceitar que todas as informações cedidas sejam alvo de análise pela Equipa Técnica do Centro, e pela Segurança Social, ao abrigo do Protocolo de Cooperação e que sejam tratados em "texto livre" por meios automatizados ou não, com vista à definição de uma intervenção/apoio ajustado, com garantias de não discriminação, podendo aceder e retificar os dados pessoais, sempre que se justifique, ao abrigo da Lei nº 67/98 de 26 de Outubro.
- 2) Excecionam-se do previsto na alínea b), os utentes mais carenciados não sendo fator limitativo a idade.

NORMA VII – Processo de Candidatura

- 1) O processo de candidatura desenvolve-se nos seguintes passos:


- AE ↓
- a) O candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa (familiares, responsáveis pelo utente, entre outros) deverá dirigir-se à Secretaria do CSPAMMM no horário de funcionamento referido no nº 3 da NORMA XIII, e solicitar agendamento de um atendimento com a Direção Técnica, no período previsto no nº 4 da NORMA XIII. Poderá solicitar este agendamento por via telefónica (telefone: 219226400) ou por via eletrónica através do endereço geral@cspammm.pt;
 - a) Em contexto de atendimento/visita domiciliária será prestada toda a informação acerca do funcionamento de SAD e irá proceder-se ao preenchimento de uma ficha de inscrição/reinscrição que constitui parte integrante do processo do candidato e serão solicitados os documentos referidos no Anexo II ao presente Regulamento;
 - b) A candidatura é analisada mediante os critérios previstos na Norma VI e VIII e com base nas normas legais que regulamentam esta resposta social;
 - c) A Direção Técnica irá aferir o nível de resposta da resposta social face às necessidades e expectativas verificadas/demonstradas pelo candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa;
 - 2) É competente para decidir no processo de admissão do candidato, a Direção Técnica ou a Direção;
 - 3) A decisão de admissibilidade será comunicada telefonicamente, ao candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa num prazo que não deverá exceder os 10 dias úteis, após a data de receção da candidatura;
 - 4) As sinalizações da Rede Social deverão ser efetuadas através da entrega de um relatório social por correio eletrónico, não sendo dispensada a devida instrução do processo com a documentação referida no Anexo II.

NORMA VIII – Critérios de Admissão

- 1) São critérios de priorização na seleção dos utentes para admissão no "Coração Jovem":
 - a) Área de residência;
 - b) Rede de Suporte;
 - c) Situação socioeconómica;
 - d) Estado Físico e Mental;
 - e) Idade do utente;
 - f) Ligação ao CSPAMMM;
- 2) A cada critério de prioridade referido no ponto anterior, será dada uma pontuação definida na respetiva Matriz presente no Anexo III do presente Regulamento Interno, sendo selecionado o candidato que adquirir maior pontuação;
- 3) As sinalizações da Rede Social serão priorizadas mediante a avaliação do critério previsto na alínea b);
- 4) A Direção Técnica poderá, excecionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos no nº 1 da Norma VI e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso do Instituto da Segurança Social;
- 5) As falsas declarações têm como consequência a exclusão definitiva do candidato.

NORMA IX – Admissão de Utes

- 1) Após decisão favorável sobre a admissão do candidato é celebrado um contrato de prestação de serviços previsto na Norma XXXVII;
- 2) No ato de assinatura do contrato será feito o pagamento, da comparticipação familiar mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos nos termos da Norma XIV do presente Regulamento, assim como o valor de inscrição referente às custas da abertura de processo;

- 
- 3) Deverá ser entregue ao utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa um exemplar do presente Regulamento e prestados todos os esclarecimentos necessários;
 - 4) Aquando da entrada de um novo utente é efetuada uma comunicação à equipa de SAD onde deverão constar informações referentes à identificação do utente, principais problemáticas de saúde, a tabela de medicação e indicação terapêutica, restrições alimentares, atividades /serviços a realizar e outras informações relevantes, garantindo sempre o princípio da confidencialidade dos dados do utente. Será igualmente fornecida à equipa o formulário de registo de ocorrências e do registo mensal dos serviços prestados;
 - 5) Após a admissão do utente, procede-se à abertura de um Processo Individual do Utente.

NORMA X – Processo Individual do Utente

- 1) O Processo Individual deverá estar atualizado, contendo os dados/documentos referidos no Anexo III deste Regulamento e arquivado em local próprio, de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 2) O utente, e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI – Programa de Acolhimento

- 1) O Programa de Acolhimento Inicial, corresponde ao período de adaptação acordado com o utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa para avaliar a adaptação do utente aos colaboradores e a adequação da prestação do serviço às necessidades expressas pelo mesmo, que decorrerá num período máximo de 30 dias;
- 2) Ao acolher um novo utente a Direção Técnica elabora, em colaboração com o mesmo e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, um Plano Individual de Cuidados, instrumento que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas. Neste deverá constar a calendarização das atividades de intervenção/serviços a prestar, identificação do respetivo responsável, os recursos instrumentais, e a data de avaliação/revisão do plano;
- 3) O plano é executado por pessoal com formação adequada às atividades que desenvolve, mediante supervisão técnica, respetivo acompanhamento e avaliação periódica;
- 4) No primeiro dia da prestação de serviços, deve estar presente a Diretora Técnica a fim de apresentar o colaborador, gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados e avaliar as reações do utente;
- 5) Decorridos os 30 dias, deverá a Direção Técnica elaborar o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- 6) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e os fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer ao CSPAMMM, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XII – Lista de Espera

- 1) Os candidatos que reúnam os requisitos de admissibilidade, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos em lista de espera, se assim o entenderem. Sendo comunicado telefonicamente esta integração e a sua posição na respetiva lista;

- 2) A priorização de casos na lista de espera é efetuada através da atribuição de uma pontuação (do mais elevado para o mais baixo), tendo em conta os critérios previstos no Anexo III. Em caso de empate nas ponderações, será tida em conta a data de inscrição e /ou parecer da Direção Técnica;
- 3) A lista de espera é revista de 4 em 4 meses pela Direção Técnica, ficando o candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, responsável por renovar a intenção de se manter na lista, 4 meses após a data da candidatura e de informar o CSPAMMM de eventuais alterações da sua situação;
- 4) A listagem será atualizada sempre que exista uma nova candidatura aceite ou por exclusão da mesma, mediante os seguintes critérios:
 - a) Desistência do candidato ou não renovação da intenção de candidatura;
 - b) Ter residência fora da Freguesia e de zonas limítrofes da mesma que sejam consideradas, internamente, inviáveis para a prestação do serviço;
 - c) Institucionalização ou morte do candidato;
- 5) A informação da posição que o candidato ocupa na lista de espera será comunicada quando solicitada pelo candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa;
- 6) O candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, é responsável por informar o CSPAMMM, sempre que surjam dados que impliquem alteração da pontuação podendo a pedido do mesmo, a revisão da ponderação dos critérios;
- 7) A Direção Técnica reserva-se o direito de proceder à averiguação dos elementos necessários sempre que surjam dados que impliquem alteração da pontuação e ponderação dos critérios.


CAPÍTULO III | REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII – Instalações e Horários de Funcionamento

- 1) O *Coração Jovem* está sediado no CSPAMMM, no Largo da Igreja, 2725-061 Algueirão.
- 2) O *Coração Jovem* presta serviços de 2ª feira a 6ªf, no horário das 8h às 18h, sendo os horários, estipulados de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade da equipa de SAD.
- 3) A secretaria do CSPAMMM funciona de 2ª a 6ª feira entre as 9h e as 13h e das 15h às 17h30;
- 4) O horário de atendimento da Direção Técnica decorre à 2ª e 4ª feira das 10h às 12h e 3ª e 5ª feira das 14h às 16h.
- 5) O CSPAMMM encerra nos feriados nacionais e municipais (29 de Junho), dias 24 e 31 de Dezembro e podendo também encerrar noutras datas festivas consoante a decisão da Direção, havendo uma comunicação prévia destas ocorrências. Poderá também o CSPAMMM encerrar por situações extraordinárias, tais como, epidemias, falta de água, desinfestações, greves, etc.

NORMA XIV – Pagamento

- 1) O utente deverá pagar uma comparticipação familiar/mensalidade pela utilização dos serviços e equipamentos sociais do *Coração Jovem*;
- 2) As comparticipações familiares/mensalidades deverão ser pagas entre os dias 1 e 10 do mês a que diz respeito em numerário na Secretaria, no respetivo horário de funcionamento ou transferência bancária sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo, por correio eletrónico, para geral@cspammm.pt;

- 
- 3) No caso de novos utentes ou readmitidos em que tenham decorrido 3 meses após a sua saída, haverá lugar ao pagamento adicional de uma inscrição, que deverá ser realizado em simultâneo com o pagamento da mensalidade, até ao último dia útil anterior à admissão;
 - 4) Relativamente aos serviços extraordinários, representados no Anexo V, será acrescido ao valor da comparticipação familiar/mensalidade, a taxa prevista pela prestação dos mesmos de acordo com o custo real da prestação, devendo ser realizado do seguinte modo:
 - a) Refeição extra e complementos de refeição, o pagamento deverá ser efetuado previamente;
 - b) O pagamento do serviço de transporte e de acompanhamento do utente por parte de um colaborador deverá ser efetuado após a prestação dos mesmos;
 - 5) O pagamento de custos associados a atividades ocupacionais extraordinárias e do transporte em situação de passeios fora da área de intervenção do CSPAMMM, deverá ser previamente efetuado, assumindo o *Coração Jovem* a responsabilidade de informar o utente com a devida antecedência o agendamento das mesmas;
 - 6) Verificando-se o não pagamento pontual das mensalidades, conforme o previsto no nº2, o devedor entra em mora independentemente da interpelação uma vez que se trata de obrigação com prazo certo do Código Civil (artigo 805º nº 2 16 alínea a). Assim e consequentemente são devidos juros civis, cuja taxa é, desde 01/05/2003, de 4%, conforme o determina a Portaria nº 291/03, de 08 de Agosto;
 - 7) No caso de existirem dificuldades no pagamento da comparticipação familiar/(re)inscrição nos prazos fixados, estas deverão ser comunicadas por escrito à Direção até ao dia 5 do mês em causa para devida análise, a fim de ser avaliada a possibilidade do faseamento ou dispensa do respetivo pagamento;
 - 8) Salvo nos casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento integral por um período igual ou superior a 30 dias, será motivo de suspensão ou cessação do serviço.

NORMA XV – Tabela de Comparticipações Familiares/Preçário

- 1) A comparticipação familiar devida pelo utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, pelo conjunto de serviços referidos na NORMA V, representados no Anexo V e encontra-se afixada em local visível, não podendo exceder os 75% do rendimento *per capita*;
- 2) O valor da mensalidade aplicado às vagas não cobertas pelo acordo de cooperação do Instituto da Segurança Social, será atualizado no início do ano civil de acordo com o custo médio real do utente verificado no ano anterior nesta resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, estando este valor representado no Anexo V e afixado em local visível;
- 3) Em caso de alteração à tabela em vigor haverá lugar a um aviso prévio de 30 dias.

NORMA XVI – Cálculo do Rendimento Per Capita

- 1) De acordo com o disposto no Anexo à Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho de 2019, a comparticipação familiar é calculada em função da capitação do agregado familiar e em função da avaliação socioeconómica de cada utente. O cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

n

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

n = Número de elementos do agregado familiar.

- 2) Para efeitos de aplicação das presentes normas, considera-se agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, de casamento, adoção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum;
 - 3) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados:
 - a) Do trabalho dependente/independente;
 - b) De pensões;
 - c) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - d) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - e) Prediais;
 - f) De capitais;
 - g) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
 - 4) No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito as seguintes despesas:
 - a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas médias mensais com transportes públicos para deslocações para a escola/trabalho;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social de Estrutura Residencial para Idosos, relativo a ascendentes e outros familiares;
- 4.1. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d), é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

NORMA XVII – Revisão da Comparticipação Familiar

- 1) A revisão da comparticipação familiar é efetuada anualmente, no decorrer do mês de Outubro, sendo o valor da nova mensalidade/comparticipação familiar aplicado no início do ano civil seguinte;
- 2) A revisão poderá ocorrer sempre que se verifiquem alterações significativas do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar;
- 3) A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos da real situação do agregado, conforme o indicado no Anexo II, até ao dia 15 de Outubro;
- 4) Caso se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine a alteração da respetiva capitação, o utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, deve solicitar por escrito à Direção Técnica, num prazo máximo de 10 dias, a revisão da comparticipação familiar mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da comparticipação familiar seja alterado só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação;
- 5) Sempre que hajam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuar as diligências que considere adequadas, poderá a Direção convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite máximo previsto;
- 6) A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

- 7) A prova das despesas fixas deverá ser feita mediante a apresentação de documentos previstos no Anexo II, referentes aos últimos 3 meses.

NORMA XVIII – Reduções de Comparticipação familiar

- 1) Caso se verifique a frequência de mais de um elemento do mesmo agregado familiar na resposta social de Centro de Dia ou Serviço de Apoio Domiciliário do CSPAMMM, poderá haver lugar a uma redução máxima de 10% na comparticipação de um dos utentes, conforme a análise socioeconómica e após deliberação da Direção, contudo haverá o limite de 10% de desconto por agregado familiar;
- 2) Quando a frequência no SAD se iniciar no próprio mês da admissão após decorridos os primeiros 10 dias do mês, haverá lugar a um desconto de 10%;
- 3) Os períodos de ausência dos utentes não serão descontados, desde que estes sejam inferiores a 15 dias sucessivos;
- 4) Se o período de ausência, devidamente fundamentado conforme o previsto na NORMA XXXVIII, exceda os 15 dias seguidos, o desconto na mensalidade / comparticipação familiar será aplicado do seguinte modo:
 - a) Caso de internamento, doença prolongada, férias e em situações em que o utente tenha de acompanhar os familiares com os quais coabite, 10% de desconto;
 - b) Por institucionalização para descanso do principal cuidador, 20% desconto;
 - c) Nos casos de doença em que o utente solicite a entrega da refeição ao domicílio no período da sua ausência, o desconto não será aplicado;
 - d) O desconto previsto será aplicado na mensalidade seguinte, devendo ser liquidada na totalidade a mensalidade do mês em causa;
- 5) Os utentes que desejarem beneficiar do SAD em meses intercalados, pagarão, nos meses de ausência, 80% da comparticipação familiar/mensalidade para manter a vaga, desde que haja uma frequência mínima de 6 meses por ano. Esta modalidade de frequência necessitará de aprovação da Direção;
- 6) A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar/mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
- 7) O total da Comparticipação Mensal a pagar pelo Utente pelos serviços contratualizados no nº1 da Norma V, não pode exceder a percentagem estipulada para a resposta social pelas orientações legais em vigor, não obstante caso sejam prestados serviços extraordinários deverão ser taxados de acordo com o custo médio real previsto no Anexo V.

CAPÍTULO IV | DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XIX – Higiene Pessoal

- 1) Este serviço inclui a realização de uma vez por dia em contexto domiciliário, de cuidados de higiene corporal, nomeadamente o banho geral ou parcial, higiene sumária, higiene oral e prestação de cuidados de conforto e bem-estar, hidratação da pele e posicionamentos;
- 2) Para a realização de uma Higiene Adicional, será cobrado um serviço adicional conforme o previsto no Anexo V deste regulamento.
- 3) O *Coração Jovem* presta este serviço sempre ajustado às necessidades de cada utente e de acordo com a disponibilidade da equipa;

- 4) Para a prestação deste serviço cada utente deverá possuir na sua habitação os produtos de higiene pessoal e de hidratação, tal como manámpulas descartáveis.
- 5) Os Cuidados de Imagem poderão ser associados a este serviço, como promoção da autoestima do utente, sendo cobrado um serviço adicional conforme o previsto no Anexo V deste regulamento, consistindo nomeadamente no brushing/corte de cabelo, barbear/remoção de pelos e o corte de unhas, entre outros;
 - a) Para o efeito devem estar disponíveis os utensílios e produtos necessários à execução deste serviço;
 - b) O Corte de unhas será assegurado apenas em situações em que não exijam a intervenção de um técnico especialista.

NORMA XX – Alimentação

- 1) Este serviço consiste na confeção, transporte e distribuição da refeição;
- 2) As refeições são confeccionadas nas nossas instalações, sob responsabilidade da empresa de catering, cumprindo todas as normas do HACCP;
 - a) Em situações que o CSPAMMM se encontre encerrado por mais de 3 dias seguidos, serão fornecidas refeições refrigeradas a fim de garantir um prazo de validade maior;
- 3) É fornecida uma refeição constituída por um prato principal, uma sopa, uma peça de fruta/sobremesa e um pão, podendo o utente solicitar um complemento/reforço de refeição (reforço no prato/fruta) com um pagamento adicional associado;
- 4) A ementa semanal é afixada em local visível na sede do *Coração Jovem* e é disponibilizada ao utente;
- 5) A ementa é elaborada pela empresa de catering, com o devido cuidado nutricional adequado aos utentes;
- 6) A introdução de dieta ou restrições alimentares devem ser comunicadas à Direção Técnica por escrito anexando a devida prescrição médico, que será anexada ao processo individual do utente;
 - a) A introdução de dieta nos termos do nº6, são de cumprimento obrigatório;
- 7) O cancelamento das refeições deverá ser efetuado com antecedência de 24 horas;
- 8) A distribuição das refeições é efetuada de 2ª a 6ª feira entre as 12h e as 13h, sendo transportadas em caixas isotérmicas, que asseguram o bom acondicionamento e conservação da refeição;
 - a) As refeições do fim de semana e feriados são entregues no dia útil anterior;
- 9) Todo o material do *Coração Jovem*, no qual são transportadas as refeições é da responsabilidade do utente, cabendo ao mesmo pagar os custos de aquisição de material no caso de o danificar;
- 6) O serviço de alimentação apoiada poderá ser adicionado a este serviço ou prestado autonomamente em situações de dependência física comprovada que assim o justifique, devendo para tal realizar-se visita domiciliária para o seu efeito, sendo cobrado este serviço adicional conforme o previsto no Anexo V deste regulamento;
- 10) O utente poderá solicitar uma refeição extra, um lanche ou um complemento de refeição mediante um pagamento adicional conforme o representado no Anexo V.

NORMA XXI – Higiene Habitacional

- 1) O serviço de Higiene habitacional consiste em limpar, arrumar e desinfetar as áreas onde a equipa presta cuidados, essencialmente nas áreas de uso exclusivo do utente (quarto, WC, cozinha), sendo estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nomeadamente a mudança de roupa da cama, despejar o lixo, lavar a loiça (no caso de apoio na refeição).
 - a) Para o efeito deve ser disponibilizado no domicílio os produtos e utensílios necessários.

NORMA XXII – Tratamento de Roupas


- 1) Este serviço é prestado semanalmente nos serviços de lavandaria dos parceiros contratualizados pelo *Coração Jovem* e inclui a recolha, lavagem, engomagem, entrega e acondicionamento das peças de exclusivas do utente, vestuário, as suas toalhas e lençóis.
 - a) No serviço de lavandaria o utente poderá usufruir até 9kg por semana e de engomagem até 30 peças semanais.
- 2) A roupa deverá estar devidamente identificada com o número de processo do utente.

NORMA XXIII – Apoio Psicossocial

- 1) O *Coração Jovem* presta o serviço de apoio psicossocial aos seus utentes e respetivas famílias, face às vulnerabilidades identificadas no decorrer da prestação de serviços. Este serviço prevê:
 - a) Um acompanhamento social próximo por parte da Direção Técnica, através da realização de atendimentos e de visitas domiciliárias a pedido do utente/ família e sempre que a equipa considere pertinente (mediante agendamento prévio), a fim de promover o acesso do utente a direitos, bens e serviços adequados às suas necessidades;
 - b) Articulação com os serviços da comunidade, a fim de facilitar o acesso por parte do utente/família, a respostas sociais integradas e complementares;
 - c) Encaminhamento interno para a resposta social de Emergência Social, em casos de maior vulnerabilidade económica;
 - d) Planeamento de atividades focadas no utente quer ao nível da prestação de serviços, quer ao nível das atividades ocupacionais realizadas com os mesmos, na perspetiva da promoção da sua autonomia, do bem-estar, da sua integração social e incentivar as relações intrafamiliares;
 - e) Realização de ações de informação, orientação e formação a familiares do utente, no sentido de adaptação às alterações provocadas pela doença/dependência e processo de senescência;
 - f) Promoção dos cuidados básicos de saúde do utente e de hábitos que contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida;
- 2) Apoio na aquisição/cedência de produtos de apoio nomeadamente nas situações de dependência que exijam o recurso aos mesmos, nomeadamente de fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros, devendo o utente ser informado do valor acrescido, uma vez que este tipo de produtos não se encontra contemplado no valor da mensalidade;
- 3) O utente e/ou respetiva família poderá agendar um Atendimento com a Direção Técnica no período de referido na nº 4 da NORMA XIII.

NORMA XXIV – Atividades Ocupacionais

- 1) O *Coração Jovem*, presta a todos os utentes o serviço de atividades ocupacionais, que inclui a realização de atividades socioculturais, lúdico - recreativas, de estimulação funcional e cognitiva, religiosas/espirituais e informativas no domicílio e sempre que se adequar, promove a participação em eventos realizados no CSPAMMM na resposta de Centro de Dia;
- 2) As atividades propostas são planeadas de acordo com a intervenção prevista no Plano Anual adaptadas às necessidades e capacidades do utente, apuradas no diagnóstico social, sendo selecionadas também de acordo com o seu interesse pessoal;
- 3) Utentes que tenham condições de se deslocarem às instalações do CSPAMMM, poderão usufruir das atividades programadas em simultâneo com os utentes de Centro de Dia;

- 
- i) O utente e o seu representante legal e/ou pessoa significativa, serão sempre informados com a devida antecedência da realização de passeios, atividades culturais e recreativas promovidas pelo CSPAMMM ou por outras entidades da região, devendo ser igualmente prevenidos, do horário e duração da atividade proposta;
 - i) Poderão ser excepcionalmente propostas, atividades com um custo adicional que previamente será informado ao utente;
 - ii) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por um colaborador do CSPAMMM;
 - iii) Quando o utente revele alguma alteração psíquica que o impossibilite de uma tomada de decisão conscienciosa, é requerida aos representante legal e/ou pessoa significativa autorização para que o utente participe em passeios ou deslocações em grupo;
 - iv) Sempre que se estabeleça um horário de saída da CSPAMMM para um passeio ou deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente;
 - v) Durante os passeios ou deslocações o utente nunca se deverá afastar do grupo sem a autorização da pessoa responsável;
 - ii) O transporte será assegurado pelo CSPAMMM ou Entidade Parceira, salvo em atividades propostas fora da área de intervenção do CSPAMMM, cujas condições de participação são comunicadas previamente ao utente.

NORMA XXV - Outros Serviços Prestados

- 1) O *Coração Jovem* poderá prestar o serviço de assistência medicamentosa e monitorização de sinais vitais (tensão, glicémia, etc.) mediante a apresentação da respetiva prescrição médica e através do preenchimento da Tabela de Medicação e Indicação Terapêutica devidamente assinada pelo utente e representante legal ou pessoa significativa, que deverá constar do Processo Individual;
 - a) A medicação deverá ser previamente preparada pelo utente ou pela pessoa significativa a qual deverá ser apresentada obrigatoriamente em caixa organizada devidamente identificada com o nome do utente e com a medicação presente;
 - b) Qualquer alteração na medicação tem de ser informada à equipa com antecedência de 24h, com o preenchimento de nova Tabela de Medicação e Indicação Terapêutica e prescrição médica anexa;
 - c) Nos casos em que a equipa tenha de se deslocar ao domicílio exclusivamente para prestar este serviço, deverá o mesmo ser taxado de acordo com o previsto no Anexo V;
- 2) O *Coração Jovem* poderá facilitar o acesso a cuidados de imagem e bem-estar mediante o estabelecimento de parcerias, sendo este serviço pago diretamente ao seu efetivo prestador;
- 3) O *Coração Jovem* poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde mediante articulação com o Centro de Saúde da área de residência e a equipa de cuidados continuados;
- 4) Os serviços de transporte extraordinário e acompanhamento por parte de um colaborador do CSPAMMM em deslocações externas, poderão ser requisitados exclusivamente para a realização de consultas médicas, exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem em casos em que não exista retaguarda familiar, num raio máximo de 5km, sendo taxado de acordo com o Anexo IV;
 - a) Estes serviços são prestados dentro do horário de funcionamento do CSPAMMM e deverão ser requisitados, sempre que seja possível, com uma antecedência mínima de 8 dias, estando a sua realização dependente da disponibilidade de recursos (humanos e materiais);
 - b) Em situação de emergência o CSPAMMM poderá providenciar o acompanhamento do utente por parte de um colaborador ao serviço de urgência caso seja solicitado, desde que seja dentro do horário de funcionamento da resposta social e que não comprometa a organização do serviço. O

colaborador irá aguardar no local uma hora e trinta minutos para a chegada de um familiar/pessoa significativa a quem cabe acompanhar o utente. Findado esse período o colaborador deverá regressar ao CSPAMMM, informando os serviços sociais do Hospital da situação do utente. Este serviço será taxado de acordo com o previsto no Anexo V e pago à posteriori. A despesa do transporte de regresso do colaborador será sempre imputado ao utente, podendo ser de táxi ou taxado de acordo com o previsto no Anexo V, sendo considerando tratar-se de um transporte extraordinário.

CAPÍTULO V | RECURSOS

NORMA XXVI – Quadro de Pessoal

- 1) O quadro de pessoal afeto ao *Coração Jovem*, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, a respetiva categoria profissional, habilitações literárias, conteúdo funcional e afetação ao serviço, definido de acordo com a legislação em vigor, referida no Anexo I, deste Regulamento;
- 2) O *Coração Jovem* através do estabelecimento de protocolos com escolas locais, acolhemos anualmente estagiários de áreas ligadas à Saúde, Geriatria, Apoio à Comunidade a fim de contribuir para o enriquecimento curricular destes alunos.

NORMA XXVII – Direção Técnica

- 1) A Direção Técnica do *Coração Jovem* é assegurada por um elemento com formação técnica e académica no âmbito das Ciências Sociais e Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, na sede deste serviço;
- 2) São funções da Diretora Técnica:
 - a) Assegurar a observância das regras estabelecidas no presente Regulamento;
 - b) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade do seu funcionamento geral, a sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - c) Colaborar no recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - d) Assegurar a coordenação e supervisão dos recursos humanos afetos ao serviço, com os quais deverá realizar reuniões periódicas, desejavelmente com regularidade semanal;
 - e) Garantir a qualidade do plano individual e dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica do plano de cuidados prestados;
 - f) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação, da elaboração, execução e avaliação do respetivo Plano de Desenvolvimento Individual;
 - g) Promover, propor e assegurar ações de formação/informação dirigidas ao pessoal e aos prestadores informais de cuidados;
 - h) Efetuar uma avaliação contínua do grau de satisfação do utente/família relativamente aos serviços prestados, promovendo a melhoria dos mesmos;
 - i) Prestar o apoio psicossocial ao utente e suas famílias, previsto na NORMA XVIII;
 - j) Representa o canal preferencial de contacto entre o Centro de Dia e a família do utente.
- 3) O(a) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um elemento com formação técnica e académica adequada ao exercício desta função.

NORMA XXVIII – Animador Sociocultural

- 1) O Animador Sociocultural estará dedicado ao planeamento, execução e coordenação de atividades de animação de carácter cultural, social, lúdico e recreativo, de estimulação/treino cognitivo em contexto domiciliário, adaptadas às necessidades, capacidades e interesses do utente;
- 2) Deve avaliar a condição individual de cada utente a fim de assegurar que possa usufruir das atividades programadas em simultâneo com os utentes de Centro de Dia e assim assegurar o seu convívio social;
- 3) Procurar desenvolver as capacidades de expressão, criatividade e realização do utente, alavancando a melhoria da sua autoestima, bem-estar e gosto pela vida;
- 4) Dar imediato conhecimento à Direção Técnica da ocorrência de acidentes, situações anómalas, indícios de negligência, maus tratos ou problemas psicossociais, devendo também efetuar o registo desta ocorrência em formulário interno próprio.


NORMA XXIX – Auxiliares de Ação Direta

- 1) As Auxiliares de Ação Direta trabalham diretamente com o utente, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista a promoção do seu bem-estar, pelo que executam as seguintes tarefas:
 - a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
 - b) Proceder ao transporte e acompanhamento das refeições no domicílio;
 - c) Prestar ajuda no tratamento de roupas no domicílio do utente, sempre que este serviço seja contratualizado;
 - d) Ministras, quando contratualizado, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
 - e) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
 - f) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
 - g) Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
 - h) Dar imediato conhecimento à Direção Técnica da ocorrência de acidentes, situações anómalas, indícios de negligência, maus tratos ou problemas psicossociais.

CAPÍTULO VI | DIREITOS E DEVERES

NORMA XXX – Direitos dos Utentes

- 1) O utente é titular dos seguintes direitos:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, dignidade e com respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) A ser guardada confidencialidade entre os elementos da equipa técnica;
 - d) Não ser sujeito a coação física e psicológica;
 - e) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - f) Usufruir do Plano Individual de Cuidados estabelecido;

- 
- g) Participar na elaboração do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e a subscrevê-lo;
 - h) Ser informado e esclarecido das normas presentes neste do Regulamento e disponibilizado um exemplar;
 - i) Apresentar comunicações, reclamações e sugestões de melhoria do serviço, desde que devidamente fundamentadas, à Direção do *Coração Jovem* e que esta as tome em consideração;
 - j) Ter os seus objetos pessoais e a habitação de acordo com a sua vontade;
 - k) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
 - l) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou representante legal e/ou pessoa significativa;
 - m) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - n) Em situação de emergência médica, de doença ou falecimento verificada pelo elemento do SAD, o utente tem direito que seja avisado o representante legal e/ou pessoa significativa e que seja providenciada a presença de um médico ou ambulância.

NORMA XXXI – Deveres dos Utentes

- 1) São deveres do utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa:
 - a) Fornecer os elementos necessários para o preenchimento da ficha de inscrição e processo individual e respetivos documentos/comprovativos para a devida instrução da candidatura e processo individual;
 - b) Proceder à assinatura de contrato com o CSPAMMM;
 - c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade de acordo com o previsto no contrato previamente estabelecido e com a legislação em vigor;
 - d) Tratar com urbanidade os dirigentes, funcionários e voluntários do *Coração Jovem*;
 - e) Ter conduta moral e observar as leis da boa convivência, evitando tudo o que possa incomodar os outros ou perturbar a paz e tranquilidade;
 - f) Colaborar com a equipa na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido;
 - g) Comunicar por escrito alterações na medicação/dieta prescrita e entregar a respetivo comprovativo/relatório médico;
 - h) Deter no domicílio os meios necessários à intervenção da equipa, evitando que os colaboradores tenham de efetuar deslocações externas não previstas, nomeadamente materiais de limpeza, de consumo geriátrico, medicamentos, alimentos, entre outros;
 - i) Preservar, através de uma correta utilização, os objetos e equipamentos postos à sua disposição;
 - j) Cumprir as normas expressas no presente Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

NORMA XXXII – Direitos da Entidade Gestora do Coração Jovem

- 1) São direitos do CSPAMMM enquanto entidade gestora do *Coração Jovem*:


- a) Exigir dos utentes e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, o cumprimento do presente Regulamento;
- b) A fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- e) Rescisão de Contrato com o utente nos termos da NORMA XXXIX do presente Regulamento;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares;
- g) Encaminhamento do utente para outra resposta social do CSPAMMM ou exterior a este, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utentes e dos colaboradores, em articulação com o representante legal e/ou pessoa significativa.

NORMA XXXIII – Deveres da Entidade Gestora do Coração Jovem

- 1) São deveres do CSPAMMM, enquanto Entidade Gestora do *Coração Jovem*:
 - a) Prestar os serviços constantes no presente Regulamento;
 - b) Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida do utente no seu processo natural de senescência;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
 - d) Potenciar a integração social;
 - e) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos, com formação e qualificação adequadas;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados e garantir o sigilo dos dados constantes nos mesmos;
 - h) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
 - i) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - j) Garantir o cumprimento das normas presentes neste Regulamento;
 - k) Sempre que ocorram situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, por parte dos colaboradores, familiares ou outros que lhe sejam próximos, a Direção deverá salvaguardar a integridade, segurança do utente e mediante a gravidade dos factos deverá atuar em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria e em estreita colaboração com o Ministério Público. Caso se verifique a responsabilidade do colaborador nas situações referidas deverá a Direção para além dos procedimentos anteriores, iniciar um processo disciplinar;
 - l) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.

NORMA XXXIV – Direitos dos Colaboradores

- 1) Os colaboradores do *Coração Jovem* são titulares dos seguintes direitos:
 - a) A serem tratados com respeito e dignidade por utentes e seus familiares;
 - b) Ter acesso a formação adequada;


- 
- c) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessários à prossecução do seu trabalho;
 - d) Participar em reuniões de colaboradores para discussão de problemas relacionados com o serviço;
 - e) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a Legislação vigente;
 - f) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam respeito;
 - g) Ser atendido nas suas solicitações, comunicações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do *Coração Jovem*;
 - h) Ser escutado nas suas sugestões de melhoria que se prendam com as tarefas atribuídas;
 - i) O previsto na alínea g) e h) obriga o colaborador à respetiva apresentação por escrito.

NORMA XXXV – Deveres dos Colaboradores

- 1) São deveres dos colaboradores do *Coração Jovem*, os seguintes:
 - a) O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
 - b) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
 - c) Guardar lealdade ao CSPAMMM, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes do CSPAMMM ou que afetem os interesses da mesma;
 - d) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
 - e) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
 - f) Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes;
 - g) Contribuir para a preservação do bom-nome do CSPAMMM, quer dentro, quer fora das suas instalações;
 - h) No tratamento ao utente deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismos nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - i) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
 - j) Situações de emergência médica ou doença súbita do utente, deverá ser informada a Direção Técnica sendo da responsabilidade desta contactar o médico assistente ou INEM e posteriormente informar o representante legal e/ou pessoa significativa para que se desloquem ao serviço de saúde onde será assistido o utente;
 - k) Em caso de falecimento do utente, deverá ser informada imediatamente a Direção Técnica, que deverá providenciar a presença de um médico ou delegado de saúde e posteriormente contactará o representante legal e/ou pessoa significativa.

NORMA XXXVI – Custódia da Chave

- 1) Em situações em que o utente não detenha retaguarda familiar ou em casos em que a família considere conveniente, poderá a chave de acesso ao domicílio ficar à guarda do CSPAMMM, exclusivamente com a finalidade de facilitar o acesso do colaborador à habitação, aquando da prestação dos serviços contratualizados;
- 2) A entrega da chave obedece a uma formalização por escrito no contrato de prestação de serviços que comprova a entrega e a autorização de uso da mesma;
- 3) Em caso de suspensão de serviços por razões transitórias, as chaves ficam à guarda da CSPAMMM;
- 4) Em caso de cessação ou caducidade do contrato, as chaves são entregues exclusivamente ao Segundo Outorgante ou ao seu representante legal ou herdeiro legal que deverá proceder ao levantamento dos respetivos bens num prazo máximo de 60 dias, podendo a Instituição a partir dessa data, proceder à sua destruição;

- 
- 5) Internamente será elaborada uma ficha anexa ao Processo Individual do Utente onde irá constar a identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.

NORMA XXXVII – Contrato de Prestação de Serviços

- 1) Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços, entre o utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, e o CSPAMMM, onde devem constar os serviços prestados, a comparticipação familiar e as respetivas condições de pagamento, assim como condições de cessação do contrato;
- 2) As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, devem manifestar integral adesão;
- 3) O contrato de prestação de serviços é celebrado anualmente;
- 4) É entregue um exemplar do contrato ao utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 5) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, devendo ser elaborada uma adenda onde deverão constar as alterações às cláusulas em questão.

NORMA XXXVIII – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente

- 1) Será admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento, doença prolongada, férias e em situações em que o utente tenha de acompanhar os familiares com os quais coabite;
 - a) Quando o utente vai de férias ou tenha que acompanhar os familiares, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
 - b) O serviço poderá também ser interrompido por institucionalização para descanso do principal cuidador, devendo neste caso o utente ou o co-responsável informar a Direção Técnica, aquando do pedido de internamento e deverá avisar imediatamente a data de internamento assim que seja informado pelos serviços competentes. O prazo máximo de interrupção aceite é de 90 dias para a situação de internamento, institucionalização, doença prolongada e de 30 dias para férias ou acompanhamento de familiares;
- 2) A redução da mensalidade nestes casos ocorre de acordo com o previsto no nº 4 da NORMA XVIII.

NORMA XXXIX – Condições de Cessação, Suspensão e Caducidade do Contrato de Prestação de Serviços

- 1) O contrato de prestação de serviços cessa nos seguintes termos:
 - a) Por mútuo acordo, devendo revestir a forma escrita e estabelecer os motivos da cessação nomeadamente:
 - i) Casos em que o grau de dependência apresentado pelo utente implique a necessidade de institucionalização, ou apoio médico e/ou de enfermagem que exceda as competências do *Coração Jovem* circunstância fundamentada com base em relatório médico do Serviço Nacional de Saúde;
 - ii) Mudança de residência para fora da área de intervenção do CSPAMMM;
 - iii) Por inadaptação durante o Programa de Acolhimento;

- b) Por desistência do utente, devendo o CSPAMMM ser comunicado por escrito num prazo mínimo de 30 dias de antecedência, devendo o utente liquidar todas as despesas até à data da desistência, caso não seja cumprido o aviso prévio referido terá de liquidar a totalidade da mensalidade referente ao mês em questão;
- c) Por decisão unilateral do CSPAMMM:
 - i) Caso o utente ou o representante legal ou familiar não cumpram as obrigações assumidas nos termos do contrato, adenda ou Regulamento Interno, devendo para o efeito avisar, com 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;
 - ii) Por omissão ou prestação de falsas declarações prestadas pelo utente e /ou responsável legal e/ou pessoa significativa, relativas a informações que influenciem o valor da mensalidade, com 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;
 - iii) Face a ocorrência de circunstâncias que, pela sua gravidade ou continuidade ponham em causa ou perturbem o normal funcionamento do serviço, tendo efeito imediato de suspensão do serviço e após a averiguação da situação, a possível cessação do contrato, não havendo neste caso lugar a aviso prévio desta decisão;
 - iv) Ausência do utente, superiores a 30 dias não justificadas, determina a cessação imediata do contrato, sendo dispensado aviso prévio desta decisão;
 - v) Sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição, tendo efeito imediato de suspensão do serviço e após a averiguação da situação, a possível cessação do contrato, não havendo neste caso lugar a aviso prévio desta decisão;
 - vi) Em casos excecionais, como seja o de comportamento conflituoso, agressivo ou violento por parte do utente ou de outro elemento presente no domicílio, o colaborador irá abandonar o domicílio e a rescisão do contrato por parte da CSPAMMM pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direção Técnica, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis, procedendo a CSPAMMM em função das conclusões nele vertidas;
- 2) O contrato poderá ser suspenso por incumprimento do pagamento integral da mensalidade, por um período igual ou superior a 30 dias, reservando-se o CSPAMMM do direito de cessar o contrato em última instância, devendo o utente ser notificado desta decisão com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a mesma será concretizada, podendo esta decisão ser revista caso o utente proceda à regularização do pagamento do valor em dívida;
- 3) O contrato caducará em caso de falecimento do utente, podendo o herdeiro legal, mediante apresentação de habilitação de herdeiros, solicitar o reembolso da mensalidade calculado de acordo com a frequência do utente nesse mês.

NORMA XI – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSPAMMM possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado, pelo utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, ou através do link <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>, para registo em Livro de Reclamações eletrónico.

CAPÍTULO VII | DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLI – Alterações ao Presente Regulamento

- 1) As alterações ao presente Regulamento regem-se pelas disposições dos Estatutos do CSPAMMM;
- 2) O presente Regulamento será revisto de acordo com as alterações legislativas que a isso obriguem e sempre verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 3) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA XLII – Integração das Lacunas

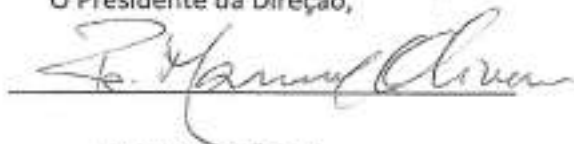
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSPAMMM, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XLIII – Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção do CSPAMMM, na reunião realizada no dia 15 de Maio de 2020, entrando em vigor 30 dias após ser remetido ao Instituto da Segurança Social.

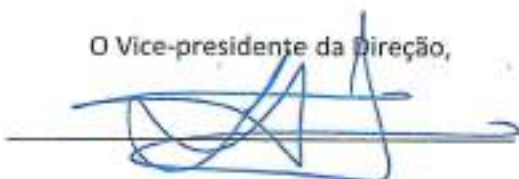
Assinado a 16 de Maio de 2020

O Presidente da Direção,



(Pe. Manuel Silva)

O Vice-presidente da Direção,



(Lourenço Fernandes)

66/1

ANEXOS

ANEXO I – Legislação Aplicável

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho de 2019 - Procedê à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
3. Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
4. Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de Março procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Decreto-Lei n.º 141/89, de 28 de Abril - Define as condições de exercício e o regime de proteção social da atividade que, no âmbito da ação social realizada pela Segurança Social ou por outras entidades, é desenvolvida por ajudantes familiares;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ANEXO II – Documentação para Instrução do Processo do Utente

Para efeitos de candidatura de admissão/readmissão e revisão anual da Comparticipação Familiar, o utente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- **Documentos de Identificação:**

- ✓ Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando aplicável;
- ✓ Identificação Fiscal (NIF) do utente e do representante legal, quando aplicável;
- ✓ Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando aplicável;
- ✓ Cartão de utente do Sistema Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença;

- **Documentos Comprovativos de Rendimentos do Utente e do Agregado Familiar:**

- ✓ Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- ✓ Comprovativo de valor anual/mensal auferido de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- ✓ Bolsas de estudos e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- ✓ Rendimentos Prediais;
- ✓ Rendimentos de capitais;
- ✓ Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

- **Documentos Comprovativos de Despesas Mensais do Utente e do Agregado Familiar:**

- ✓ Comprovativo do valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- ✓ Comprovativo de despesas médias mensais com transportes públicos;
- ✓ Declaração da farmácia com as despesas mensais de saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- ✓ Comprovativo das despesas com ERPI de outro elemento do Agregado Familiar;

- **Outros:**

- ✓ Relatório médico atualizado, descritivo da sua situação clínica, o tipo de dependência nas atividades de vida diária, tratamento/medicação prescrita e restrições alimentares;
- ✓ Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização e registo dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente e encaminhamento.

ANEXO III – Matriz de Ponderação e Pontuação

Critérios	Ponderação (1-3)			Pontuação
Área de residência	Área circundante do CSPAMMM	Algueirão – Mem Martins Mercês	Zonas limítrofes	
	3	2	1	
Rede de Suporte	Inexistente	Cuidadores Esporádicos*	Suporte Familiar	
	3	2	1	
Situação Socioeconómica	Rendimento <i>per capita</i> inferior a 250€	Rendimento <i>per capita</i> entre 250€ a 400€	Rendimento <i>per capita</i> superior a 400€	
	3	2	1	
Estado Físico e Mental	Apoio nas ABVD e AIVD**	Apoio nas ABVD	Autónomo/Pequenas Ajudas	
	3	2	1	
Idade	Mais de 75	Entre 65 e 75	Menos de 65	
	3	2	1	
Ligação com o CSPAMMM	Familiar frequenta uma resposta do CSPAMMM	Relação próxima com o Centro***	Sem relação	
	3	2	1	
Total				

* Cuidadores ocasionais (apoio esporádico de familiar, cuidador contratado)

** Atividades Básicas da Vida Diária e Atividades Instrumentais da Vida Diária

*** "Amigos do Centro", utente de ginástica, Funcionário (ou familiar em 1º grau), voluntário (ou familiar em 1º grau), ex. funcionário (ou familiar em 1º grau) ou ex. voluntário (ou familiar em 1º grau).

ANEXO IV – Processo Individual do Utente

Do processo individual do utente consta:

- ✓ Ficha de inscrição do utente e respetiva documentação apresentada;
- ✓ Data de início da prestação dos serviços;
- ✓ Identificação, residência, situação social e económica do utente (documentos comprovativos dos rendimentos e despesas fixas);
- ✓ Identificação, endereço e contacto do representante legal e/ou pessoa significativa a contactarem em caso de necessidade;
- ✓ Identificação do médico assistente e respetivos contactos;
- ✓ Mensalidade/Comparticipação mensal e respetivos cálculos;
- ✓ Cópia do contrato celebrado;
- ✓ Ficha de avaliação Diagnóstica;
- ✓ Plano individual de cuidados – Integra a natureza e periodicidade dos serviços a prestar, a identificação do respetivo prestador;
- ✓ Registo mensal dos serviços prestados;
- ✓ Avaliação e revisão do Plano individual de cuidados;
- ✓ Avaliação do programa de acolhimento inicial;
- ✓ Processo Individual de Saúde do qual deverá constar o historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
- ✓ Tabela de Medicação e Indicação Terapêutica;
- ✓ Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- ✓ Registo de ocorrência de situações anómalas, reclamações e de períodos de ausência;
- ✓ Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- ✓ Declaração de consentimento de informatização e registo de dados pessoais.

ANEXO V – Preçário

Inscrição		75,00 €	
Serviços		% (aplicar no rendimento per capita)	
Acordo de Cooperação - Comparticipação Familiar*	Alimentação – Até 2 Refeições diárias	21%	
	Alimentação Apoiada**	6%	
	Higiene Pessoal	28%	
	Higiene Pessoal Adicional**	6%	
	Higiene Habitacional	5%	
	Tratamento de Roupa	2%	
	Apoio Psicossocial	3%	
	Atividade Ocupacionais	4%	
Serviços		Preço	
Extra Acordo - Mensalidade*	Alimentação – 1 Refeição diária	210,66 €	
	Alimentação Apoiada**	194,98 €	
	Higiene Pessoal	164,06 €	
	Higiene Pessoal Adicional**	194,98 €	
	Higiene Habitacional	32,52 €	
	Tratamento de Roupa	48,40 €	
	Apoio Psicossocial	46,03 €	
	Atividades Ocupacionais	71,65 €	
Serviços		Preço	
Serviços Extraordinários***	Prolongamento da Visita (Máx. 30mint.)	9,00 €	
	Visita Extraordinária (Máx. 30mint.)	9,00 €	
	Refeição Completa Extra	6,85 €	
	Complemento de Refeição (Sopa/Lanche)	1,40 €	
	Acompanhamento em deslocações externas	10,00€/Hora	
	Transporte	6,50 €/utente	
	Sessões de apoio à funcionalidade / reabilitação	Avaliação	28 €
		1 Sessão	28 €
5 Sessões		135 €	
10 Sessões		260 €	

** A Participação/Mensalidade Máxima dos Serviços Base não poderá 963,28€

*** Valor cobrado de acordo com o previsto nº 4 da NORMA XXV.



O CSPAMMM no dia ____/____/____, forneceu a
..... (nome do Utente/Representante Legal/Pessoa
Significativa) uma cópia do presente Regulamento Interno e prestou esclarecimentos às
questões apresentadas.

Assinatura do Colaborador: _____

✂
.....

Eu, (nome do
Utente/Representante Legal/Pessoa Significativa), declaro que tomei conhecimento das
informações descritas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, do qual me
foi entregue uma cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as
normas nele previstas.

Assinatura do Utente: _____

Assinatura do Co-Responsável: _____

Data: ____/____/____

