

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **Âmbito de Aplicação**

O **Centro Social e Paroquial da Freguesia de Arões** adiante designado por (CSPA), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição foi fundada no ano de 1987, encontra-se sedeadada na freguesia de Arões, concelho de Vale de Cambra. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma das valências da Instituição e sobre a qual reporta o presente Regulamento.

O CSPA, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 17/11/2005, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª**

##### **Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Protocolo de Cooperação em vigor.
- b) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação, Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas.
- e) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contraordenacional;
- f) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social
- g) FAQ's da Comissão Nacional de Cooperação, anteriormente designada de comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- h) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- i) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª**

### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situações de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário
  - a. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e das famílias;
  - b. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c. Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objectos de contratualização;
  - d. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CSPA.
  - e. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
  - f. Assegurar um atendimento individualizado e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente;
  - g. Proporcionar o maior respeito pela pessoa humana, valorizando o indivíduo e contribuir para a redução de situações de pobreza e de solidão;
  - h. Evitar o isolamento familiar e social, procurando motivar a família para cooperar com a pessoa idosa;
  - i. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
  - j. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - k. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.
  - l. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa.
  - m. Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - n. Promover a intergeracionalidade;
  - o. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - p. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - q. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;

### **NORMA 4ª**

#### **Cuidados e Serviços**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a. Confeção, transporte e/ ou distribuição de refeições duas vezes por dia (Almoço e Jantar). Fins-de-semana e Feriados uma vez por dia (Almoço). Respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b. Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal do domicílio;
  - c. Tratamento de roupas do utente;

- d. Higiene Habitacional e manutenção de arrumos dos locais diariamente utilizados pelos utentes.
  - e. Actividades de animação e socialização, designadamente, animação lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a. Acompanhamento a consultas de saúde primária ou especialidades, no interior e exterior do concelho, com acompanhamento de familiares <sup>1</sup> quando estes existam.
  - b. Acompanhamento do utente ao exterior nas suas deslocações, assim que necessário.
  - c. Participação em convívios inter-institucionais e inter-geracionais;
  - d. Orientação e acompanhamento de pequenas modificações no domicílio, que permitam mais segurança e conforto ao utente.
  - e. Cedência de ajudas técnicas ou indicações de instituições que possam auxiliar na obtenção das mesmas.
  - f. Apoio psico-social ao idoso e família de forma a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
  - g. Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde.
  - h. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
  - i. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - j. Entrega no domicílio de medicamentos e seu posterior pagamento.
  - k. Apoio em situações de emergência.
3. Os cuidados e serviços inerentes à higiene pessoal, higiene habitacional; acompanhamento a consultas e realização de exames apenas são prestados nos dias úteis.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 5ª**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma 3ª:
2. A admissão de utentes compete à Direção da Instituição.
3. A admissão é precedida de um estudo da situação social e individual do idoso e respectiva família, tendo em conta os critérios de admissão do utente e a sua prioridade.
4. A admissão dos utentes está condicionada à existência de vaga, tendo em conta a capacidade técnica e organizacional do serviço e o Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

<sup>1</sup>. É aconselhável a presença de um familiar no acompanhamento a consultas com os utentes. Quando tal não é possível, este acompanhamento é efectuado na mesma, com informação da situação clínica dos utentes aos seus familiares.

### **NORMA 6ª**

#### **Inscrição**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e, quando necessário, do representante legal;
  - b. Cartão de Contribuinte do utente e, quando necessário, do representante legal;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - f. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar,
  - g. Comprovativo das despesas fixas do agregado familiar;
  - h. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente; (quando aplicável)
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no CSPA ao cuidado da Diretora Técnica.
3. Em caso de dúvidas podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 7ª**

#### **CrITÉrios de Prioridade na Admissão**

São crITÉrios de prioridade na seleo dos utentes:

1. Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos - 10
2. Situaes de emergência social - 9
3. Isolamento pessoal e social, colocando o indivíduo numa situao de risco - 8
4. Ausência de apoio familiar na prestao dos cuidados necessários - 7
5. Incapacidade pessoal de satisfao das necessidades básicas - 6
6. Grau de dependência - 5
7. Isolamento geográfico - 4
8. Idade do utente - 3
9. Pessoas de referência do utente a frequentarem estabelecimento - 2
10. Residência na área geográfica da resposta social, havendo possibilidade quando tal justifique de alargar a rede de interveno a freguesias próximas - 1

Os critérios de priorização encontram-se distribuídos de forma diferenciada e decrescente, com a atribuição da ponderação correspondente.

#### **NORMA 8ª**

##### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica com o aval da Direção do CSPA. A proposta de admissão é baseada numa informação social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPA.
3. No prazo de 10 dias o utente ou seu representante legal terá conhecimento da decisão.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-à à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No acto da admissão é indicado a mensalidade do utente, sendo que a primeira corresponde ao mês de entrada no Serviço de Apoio Domiciliário.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao utente ou seu representante legal, através de contacto presencial, telefónico ou correio eletrónico.
8. O horário de atendimento para candidatura está sujeito a marcação prévia com a/o Director/a Técnica.

#### **NORMA 9ª**

##### **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - 1.1 Fornecer informação sobre a estrutura, organização interna, normas, regras e procedimentos em vigor no CSPA. Assim como funcionamento e horários.
  - 1.2 Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - 1.3 Informar direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.
  - 1.4 Casos existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - 1.5 Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - 1.6 Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - 1.7 Facilitar uma identificação mais rápida com a instituição, promovendo uma inserção activa dos novos utentes.

- 1.8 Respeito pela personalidade, história de vida, envolvência familiar, estado de saúde e mental de cada utente, elaborando para tal um Plano Individual (PI).
  - 1.9 Transmitir aos utentes a Missão, Visão, Valores que norteiam o trabalho do CSPA.
  - 1.10 Fomentar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas actividades desenvolvidas.
  - 1.11 Adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente.
  - 1.12 Desenvolver e aprofundar aspectos relevantes da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando sempre que se justifique o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
  - 1.13 Prestar esclarecimentos, caso necessário, e avaliar reacções dos utentes.
  - 1.14 Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente;
2. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar superá-los estabelecendo novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade do utente rescindir o vínculo que mantém com o CSPA.

#### **NORMA 10ª**

##### **Processo Individual do Utente**

1. Cabe ao CSPA, na admissão de um novo utente, organizar o processo individual do mesmo, do qual deve constar os seguintes elementos, entre outros:
  - a. Documentos referidos na Norma 6ª – Inscrição, ponto 1;
  - b. Identificação e contactos da (s) pessoa (s) de referência do utente;
  - c. Data de início de prestação de serviços;
  - d. Identificação e contacto do médico assistente;
  - e. Identificação da situação social;
  - f. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g. Ficha de Inscrição / Ficha de Admissão / Contrato / Avaliação Diagnóstica / Resultado do Programa de Acolhimento inicial / Plano de Desenvolvimento Individual;
  - h. Registos da prestação de serviços e cuidados;
  - i. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas.
  - j. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - k. Relatório (s) de monitorização e avaliação da implementação do PI;
  - l. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos.

- m. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica, garantindo a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deverá ser actualizado pelo menos semestralmente.

### CAPITULO III

#### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

##### NORMA 11<sup>a</sup>

###### Horários de Funcionamento

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana;
- 2. Tem o seguinte horário de funcionamento: Segunda a Sexta-feira das 08h00 às 18h00; Sábados, Domingos e Feriados das 07h00 às 13h00.

##### NORMA 12<sup>a</sup>

###### Cálculo do rendimento *Per Capita*

- 1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RPC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula e de acordo com o legislado Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas.

$$RPC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

- c. Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), considera-se os seguintes rendimentos:
- a. Do trabalho dependente;
  - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e. Bolsas de estudo e formação (exceto a atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f. Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenciais auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g. De capitais – rendimentos definidos no art. 95º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b. Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 4.1. Para além das despesas referidas no ponto 4. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipações pela frequência de outra resposta social.
5. Para efeitos da comparticipação familiar na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a inclusão recebida pelo utente.

### **NORMA 13ª**

#### **Tabela de Comparticipações**

1. A comparticipação familiar encontra-se de acordo com o legislado na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, nunca ultrapassando os 75%, de acordo com a seguinte tabela:

<b>Serviço de Apoio Domiciliário</b>			
Alimentação (almoço)	35%	Alimentação (fim de semana e feriados)	10%
Alimentação (jantar)	5%	Higiene Habitacional	10%
Higiene Pessoal diária	10%	Tratamento de roupa	5%
Higiene Pessoal semanal	7,5%		

- 2.1. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, nas vagas protocoladas com a Segurança Social, a contratação obrigatória de, pelo menos dois serviços.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da norma 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa;
  4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
    - a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
    - b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, o CSPA convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação máxima;
    - c. A falta de entrega dos documentos referidos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes serão avisados com um mês de antecedência.

#### **NORMA 14ª**

##### **Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **NORMA 15ª**

##### **Pagamento da Mensalidades**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado preferencialmente até ao dia 8 de cada mês no gabinete da administrativa.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamentos superiores a sessenta dias, o CSPA recorrerá aos mecanismos legais para obter o valor em falta.

### **CAPÍTULO IV**

#### **PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 16ª**

##### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição do almoço e jantar, durante a semana e almoço, nos fins de semana e feriados. Em casos excepcionais poderá fornecer pequeno-almoço e lanche.
2. Os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário que contratualizem o serviço de alimentação fazem as suas refeições de acordo com as dietas que integram o Guia de Conduta Nutricional do CSPA.
3. As dietas são adaptadas às particularidades de cada utente; sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada pela nutricionista.
5. O horário de distribuição das refeições de Segunda a Sexta-feira é entre as 11h00 e as 13h00 (período de almoço) e das 16h00 às 17h30 (período jantar). Ao fim de semana e feriados entre as 11h00 e as 13h00.

#### **NORMA 17ª**

### **Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. Aos utentes de SAD que por falta de condições habitacionais não realizem a sua higiene pessoal no domicílio (banho semanal), podem realizá-lo nas instalações do CSPA, sendo considerado um serviço de Centro de Dia.

### **NORMA 18ª**

#### **Tratamento de Roupa do uso pessoal do Utente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, e domicílio.
2. Semanalmente, uma a duas vezes a roupa é recolhida pelas colaboradoras de higiene pessoal ou de higiene habitacional, de acordo com o serviço estipulado e após o seu tratamento esta é entregue no domicílio do utente.

### **NORMA 19ª**

#### **Higiene habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza das zonas e áreas utilizadas no domicílio pelo utente.
2. Duas vezes por ano, perto de épocas festivas pode-se estender a higiene habitacional a áreas pouco utilizadas pelo utente desde que este expresse esse desejo.
3. A higiene habitacional é efetuada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

### **NORMA 20ª**

#### **Atividades de Animação e Socialização, designadamente Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de bens e géneros alimentícios, Pagamento de serviços, deslocação a entidades locais**

1. Para aferir da adequação das atividades de animação e socialização, são seguidos determinados critérios e regras de funcionamento. Desde logo, a existência de um Plano de Actividades. Os horários praticados são, em geral, alargados e flexíveis.
2. Os passeios ou deslocações ao exterior obedecem às seguintes normas:
  - a. A organização de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Diretora Técnica que organiza as atividades nas quais os utentes da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário estão incluídos;
  - b. São comunicadas através da Diretora Técnica ou pelas colaboradoras que assim dão conhecimento aos utentes de SAD do que se vai realizar.
  - c. A Instituição proporciona o transporte aos seus utentes em passeios/ atividades exteriores organizadas pela mesma;

- d. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
- e. É obrigatória autorização dos familiares ou responsáveis pelos utentes, quando estes não se encontram em condições para o fazer para participarem em passeios ou deslocações em grupo;
- f. Durante os passeios os utentes são acompanhados por funcionárias da Instituição;
- g. Os utentes de SAD são sempre contactados para participar nas atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras entidades da região.
- h. As refeições são da responsabilidade da Instituição;
- i. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feito a pedido do utente e sendo possível em articulação com familiar de referência. Estas despesas são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo aos custos dos artigos ou serviços adquiridos.

#### **NORMA 21ª**

##### **Acompanhamento e transporte a consultas/ exames complementares de diagnóstico**

- 1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio utente.
- 2. Quando os familiares não podem estar presentes no acompanhamento a consultas, tratamentos de enfermagem ou exames complementares de diagnóstico, cabe ao SAD do CSPA acompanhar os mesmos. Sendo da responsabilidade da colaboradora ou técnica prestar as informações necessárias aos familiares.
- 3. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Posto Médico Arões, Centro de Saúde Vale de Cambra, Hospitais próximos).
- 4. Nos casos de urgência, o utente ao não estar em condições de ser transportado pelo CSPA recorre-se aos Bombeiros sendo os familiares informados do sucedido.
- 5. Nos casos de urgência, o utente ao ser transportado pelo CSPA, cabe à instituição avisar os familiares do sucedido.
- 6. As despesas com deslocações do utente relacionadas com a sua saúde (consultas médicas, exames médicos...etc.), fora da área geográfica da Freguesia, são suportadas pelo próprio utente ou familiar. Custo da deslocação está relacionado com a distância percorrida, havendo tabela própria de valores, devidamente afixado.

#### **NORMA 22ª**

##### **Realização de pequenas reparações / Modificações no domicílio**

- 1. Face a pedidos de apoio para reparações e modificações no domicílio cabe à Diretora Técnica dar conhecimento à Direção sobre esses pedidos de forma a dar-lhe o melhor encaminhamento possível.
- 2. Agir tendo em conta as necessidades dos utentes e a pertinência das alterações.
- 3. Em situações de fácil resolução pode o CSPA através dos seus meios auxiliar no processo de alteração. Em casos mais complexos recorre-se a meios da comunidade e apoio prestado pela Câmara Municipal através do programa Câmara Amiga.

**NORMA 23ª**

**Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 24ª**

**Apoio Psicossocial**

1. A definição de atividades/serviços relativas ao apoio psicossocial ocorre no contexto das avaliações efetuadas (Avaliação Diagnóstica; Avaliação das Necessidades e Potencialidades do Cliente) e na construção/revisão do PI.
2. O apoio psicossocial integra as ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico psicológico e social, económico e psicológico e emocional do cliente e pessoa significativa.

**NORMA 25ª**

**Formação e Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes**

Aos cuidadores informais dos utentes de SAD é-lhes prestado informação sobre programas de apoio e formação subordinados à prestação de cuidados.

**NORMA 26ª**

**Administração da Medicação prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. O SAD organiza individualmente a medicação de cada utente, ficando em alguns casos responsável pela sua aquisição e posterior pagamento na farmácia.
3. Nos casos em que haja necessidade o SAD fica responsável pelo pedido de receitas junto do médico de família.
4. O SAD procura assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários se necessário.

**NORMA 27ª**

**Outras atividades/ Serviços prestados**

Face a serviços que não estejam contratualizados com os utentes de SAD cabe à Direção aprovação para prestação de referidos serviços.

**NORMA 28ª**

**Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão de um candidato por inexistência de vagas é comunicado a si e/ou ao familiar responsável. O mesmo é ainda informado da existência de uma lista de espera e dos seus critérios de priorização. Se o mesmo manifestar interesse em integrar a lista de espera é informado a posição que ocupa.

**CAPÍTULO V**

**RECURSOS**

**NORMA 29ª**

**Pessoal**

1. O quadro de pessoal afeto ao serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional (ANEXO I), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**NORMA 30ª**

**Direção Técnica**

1. À Direção Técnica do SAD do CSPA compete a um técnico cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal.
2. A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos pela Técnica Superior de Serviço Social.

**CAPÍTULO VI**

**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 31ª**

**Direitos e deveres dos utentes**

1. São direitos dos Utentes:
  - 1.1. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes;
  - 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

- 1.4. Ser informado das normas e regulamentos em vigor;
  - 1.5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - 1.6. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - 1.7. Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - 1.8. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - 1.9. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
  - 1.10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
  - 1.11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
  - 1.12. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados.
2. São deveres dos utentes:
- 2.1. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;
  - 2.2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da Instituição;
  - 2.3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou dieta alimentar que lhe seja feita;
  - 2.4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
  - 2.5. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - 2.6. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou permanentemente;

## **NORMA 32ª**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

São direitos do Centro Social e Paroquial da Freguesia de Arões:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no acto da admissão;

4. Fazer cumprir com o acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste Serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
6. Todos os meses e até ao dia 08 de cada mês, exigir à família ou responsável o pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS's.

São Deveres do Centro Social e paroquial da Freguesia de Arões

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada circunstância;
2. Garantir o bom funcionamento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar serviços constantes deste Regulamento Interno
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
8. Manter processos dos utentes atualizados;
9. Garantir sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
10. Estabelecer os princípios e regras relativas à fixação das comparticipações financeiras dos utentes ou das suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;

### **NORMA 33<sup>a</sup>**

#### **Direitos e Deveres do representante legal e/ou família**

1. São direitos da família e/ou representante legal
  - a. Ser informado das normas e regulamentos em vigor.
  - b. Reclamar em caso de verificação do não cumprimento no estipulado neste regulamento.
  - c. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados junto do CSPA.
  - d. Visitar o seu familiar, de acordo com o horário definido.
  - e. Formalizar a rescisão do contrato, desde que o próprio utente no uso das suas capacidades formalize esse pedido por escrito.
  - f. Levar o utente para gozar férias ou saídas espontâneas, sempre que o desejarem e for aconselhável.

2. São deveres da família e/ou representante legal
  - a. Manter uma boa relação afetiva com o utente, promovendo a adaptação deste na comunhão de pessoas nos espaços comuns.
  - b. Assumir o compromisso de reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres estipulados por este regulamento.
  - c. Participar sempre que possível com o seu familiar, no Plano de Atividades da Instituição.
  - d. Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento

#### **NORMA 34<sup>a</sup>**

##### **Depósito e guarda dos bens do utente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso é feita uma lista dos bens entregues, arquivada junto do processo individual do utente.

#### **NORMA 35<sup>a</sup>**

##### **Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e quando exista um representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 36<sup>a</sup>**

##### **Interrupção da Prestação de serviços por Iniciativa do Utente**

1. A interrupção da prestação de serviço pode ser feita em duas situações:
  - a. Quando o utente se encontra hospitalizado;
  - b. Férias e/ou acompanhamento por familiares
2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausenta por um período de 15 dias seguidos.
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência;
4. A não renovação do Contrato por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

**NORMA 37ª**

**Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

1. Por morte do utente durante a sua permanência em Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Por desistência; o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar o Serviço de Apoio Domiciliário e rescinde-se o Contrato de Prestação de Serviços.

**NORMA 38ª**

**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o CSPA possui livro de reclamações, físico e eletrónico, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.

**NORMA 39ª**

**Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

**CAPÍTULO VI**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 40ª**

**Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. 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 do direito à resolução do contrato a que a estes assistem, em caso de discordância dessas alterações;
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
4. Será dado a conhecer o Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 41ª**

**Integração de Lacunas**

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

### **NORMA 42ª**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 20 de janeiro de 2023

#### **A Direção do Centro Social e Paroquial da Freguesia de Arões**

---

---

---

---

---

---

### **ANEXO I**

#### **CONTEÚDO FUNCIONAL – SAD**

#### **DIREÇÃO TÉCNICA**

- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Assegurar a Gestão da Qualidade;
- Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas.
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.
- Promover reuniões de trabalho junto dos colaboradores prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida da Instituição.
- Proceder ao levantamento de Necessidades de Formação de cada colaborador, para posteriormente elaborar um Plano de Formação que deverá ser sempre aprovado pela Direção do Centro Social.
- Avaliar os resultados do CSPA;
- Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento da Instituição.
- Respeitar e tratar com seriedade a entidade empregadora, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e todos os utentes da Instituição.
- Seguir a sua conduta conforme Estatutos e Regulamento Interno da Instituição;
- Comparecer ao serviço com assiduidades e pontualidade
- Realizar o trabalho com zelo e diligência
- Cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeita a execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias.

- Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não exercendo funções por conta própria ou em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à organização do trabalho, utentes, nem métodos de trabalho.
- Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pela Instituição.

No âmbito da Qualidade:

- Assegurar a execução, manutenção e supervisão do plano HACCP, acompanhando as cozinheiras e restantes manipuladoras de alimentos durante o seu trabalho; recepcionando e divulgando junto da Cozinha as ementas elaboradas pela Nutricionista; procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor.
- Gerir o Guia de Conduta Nutricional dando todas as condições para que este seja implementado e cumprido.
- Promover e executar actos que contribuam para a melhoria da qualidade de prestação de serviços da Instituição.
- Cooperar na Instituição para a melhoria do Sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

No âmbito dos Recursos Humanos

- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço assim o exija.
- Elaborar o mapa de férias e folgas dos colaboradores;
- Elaborar horário e mapa de trabalho dos colaboradores;
- Em conjunto com a Direcção do CSPA proceder à Avaliação de Desempenho de todos os funcionários;

No âmbito dos Serviços Gerais

- Controlar a utilização de recursos;
- Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da Instituição, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis.
- Cumprir as prescrições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.
- Coordenar os transportes realizados na Instituição, dando indicações precisas à Motorista das tarefas a realizar.

Na área Social:

- Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à entrevista e visita domiciliária.
- Propor participação dos utentes de acordo com os critérios definidos.
- Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração.
- Organizar e manter actualizado o Processo Individual de cada utente.
- Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade.

No âmbito da Animação/Ocupação:

- Elaborar o Plano Anual de Actividades com a participação de outros técnicos e utentes.
- Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entres as diversas instituições a nível do concelho.
- Fomentar a participação dos idosos na vida diária da Instituição.

- Sempre que necessário cabe à Directora Técnica executar funções de expediente; arquivo; Proceder ao levantamento das pensões dos utentes;
- Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;
- Controlar a assiduidade e pontualidade do restante pessoal;
- Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários de pessoal.

### **ECONOMATO**

- Armazenar, conservar, controlar e fornecer às secções correspondentes as mercadorias necessárias ao seu funcionamento.
- Preenchimento de Registos indicados para a sua função.
- Proceder à indicação aos responsáveis hierárquicos da aquisição de mercadorias, bens alimentares e outros produtos necessários ao funcionamento da Instituição.
- Proceder à recepção dos artigos e verifica a sua concordância com as respectivas requisições;
- Organizar e manter actualizados os ficheiros de mercadorias à sua responsabilidade,
- Executar e colaborar na elaboração de inventários periódicos.

### **PESSOAL COZINHA**

#### Cozinheiro e ajudante de Cozinheiro:

- Organizar, coordenar, dirigir os trabalhos da cozinha.
- Preparar, temperar e cozinhar alimentos destinados às refeições;
- Elaborar e contribuir para a confecção das ementas.
- Orientar ajudantes e auxiliares na execução das suas tarefas na cozinha.
- Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação.
- Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias.
- Empratar e guarnecer as refeições servidas na Instituição e ao domicílio.
- Responsável pela conservação dos alimentos entregues na cozinha e do seu aprovisionamento.
- Confeccionar doces quando as ementas assim o indicam;
- Zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
- Manter em dia o inventário do material de cozinha, informando superiormente listagem de material necessário ao funcionamento da mesma.
- Informar responsável pelo Economato das falhas de bens alimentares necessários à confecção das refeições.
- Executar e/ou verificar preenchimento de todos os Registos inerentes ao Plano de HACCP e Guia de Conduta Nutricional.

### **SERVIÇOS GERAIS**

- Proceder à limpeza e arrumação dos espaços da Instituição; (Cozinha: espaços/utensílios; WC; espaços comuns; Economato; Lavandaria; Gabinetes; Espaços exteriores)
- Higienização/limpeza dos utensílios utilizados no transporte de alimentos ao domicílio.

- Ser responsável pelo correcto manuseamento dos produtos de limpeza indicados no Plano de Higiene aprovado pela Direcção, devendo actuar tal como o descrito.
- Avisar a Direcção Técnica da falha de algum produto para proceder à sua posterior aquisição.
- Quando necessário, assegurar o transporte de alimentos e outros artigos aos utentes;
- Servir refeições em refeitório;
- Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;
- Quando necessário, efectuar o transporte de utentes quando falecem;
- Desempenhar outras funções não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.
- Em situações pontuais poderão substituir uma Ajudante Acção Direta nas seguintes funções. Para tal deverão ter características pessoais que facilitem o contacto com a população idosa, sabendo lidar/comunicar com esta.
- Em situações de folgas/férias terão de substituir o posto em falha desde que compatível com as suas funções.

#### **AJUDANTES ACÇÃO DIRETA**

- Trabalhar directamente com Idosos tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:
- Receber os utentes e proceder a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços.
- Proceder ao acompanhamento diurno e/ou nocturno dos utentes, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres.
- Assegurar a alimentação regular dos utentes na instituição ou no transporte ao domicílio das mesmas.
- Prestar Cuidados de Higiene Habitacional tais como:
- Cuidado e limpeza dos espaços utilizados pelos utentes nas suas habitações. (cozinha, quarto, casa de banho, sala)
- Sempre que o utente faculte uma chave esta deve ser registada na Lista de Pertences do próprio, sendo a AAD responsável pelo bom trato da mesma.
- Quando o utente apenas tiver o serviço de Higiene Habitacional devem proceder à substituição da roupa da cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores;
- Proceder à recolha de roupa suja e correspondente registo assim como, à sua posterior entrega das roupas lavadas ao domicílio dos utentes.
- Requisitar, receber, controlar e distribuir artigos de higiene e conforto.
- Reportar à Directora Técnica ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- Conduzir de habilitado, as viaturas da Instituição.
- Quando requisitado entregar medicação ao domicílio. E se for necessário nos casos previamente indicados proceder à indicação da toma da medicação e sua preparação no domicílio ou na Instituição.
- Acompanhamento nos casos indicados dos utentes a consultas médicas, sempre na companhia do motorista e de um familiar, ou na sua ausência assume a totalidade da responsabilidade.
- Prestar Cuidados de Higiene Pessoal, tais como:
- Prestar cuidados de Higiene e conforto aos utentes como Banho completo (na residência ou quando não há condições nas instalações do Centro Social); Muda de Fralda; corte de cabelo, barba. Todos estes cuidados devem ser realizados sempre que possível pelo próprio idoso, contudo, quando tal não é

possível o auxílio prestado deve ser realizado de forma a preservar a sua dignidade e individualidade do mesmo, sem exposição durante o banho e sempre que possível respeitando os seus hábitos.

- Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executar pequenos pensos e administração de medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas.