

Approved by
Meeting of the Administrative Board
of 2/4/2021.
O. Fernandes



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE APOIO AO CUIDADOR INFORMAL DE LOUSADA





REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE APOIO AO CUIDADOR INFORMAL DE LOUSADA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Natureza e Fins

- 1- O presente regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres dos cidadãos que vão usufruir das respostas do Centro de Apoio ao Cuidador Informal de Lousada (CACIL) da Santa Casa da Misericórdia de Lousada (SCML).
- 2- O CACIL destina-se aos cuidadores informais de pessoas em situação de dependência funcional de terceiros e que dedicam parte ou a sua vida à prestação dos cuidados.
- 3- É uma resposta social da Misericórdia e que conta com a parceria da autarquia local, designadamente Câmara Municipal de Lousada, em algumas das respostas disponibilizadas pelo serviço. O CACIL consiste na implementação de serviços de apoio individualizado, grupal e comunitário que promovem a qualidade de vida da pessoa cuidada e do seu cuidador, potenciando a integração social e as redes de sociabilidade de ambos.

Artigo 2º

Localização

1. O CACIL, sito nas instalações da Misericórdia na Avenida Major Arrochela Lobo n.º 157, União de Freguesias de Silves, Pias, Nogueira e Alvarenga – 4620 – 697 - Lousada, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Lousada.

Artigo 3º

Âmbito de aplicação

O presente regulamento aplica-se aos/às profissionais da equipa técnica, coordenador(a) técnico/a ou outro pessoal que exerça funções no âmbito do CACIL, bem como aos utilizadores do citado serviço.



1/8/21
J

Artigo 4º

Âmbito territorial de intervenção

O âmbito territorial de intervenção do CACIL abrange todo o concelho de Lousada e cuidadores de outros concelhos que prestem cuidados a pessoas cuidadas residentes em Lousada.

Em situações excecionais, o serviço de informação e orientação poderá abranger cuidadores informais dos concelhos limítrofes com a salvaguarda que será realizado este apoio por atendimento telefónico e/ou presencial desde que sejam os cuidadores a deslocarem-se às instalações do CACIL e de acordo com as disponibilidades e prioridades de intervenção da equipa.

Artigo 5º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Garantir o bom funcionamento do serviço, assegurar o bem-estar e segurança dos utentes e demais interessados, no respeito pela sua individualidade e privacidade;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do serviço;
3. Promover a participação ativa das famílias/utentes ao nível da gestão do serviço.

Artigo 6º

Entidade promotora do CACIL

É entidade promotora a Santa Casa da Misericórdia de Lousada.

Artigo 7º

Objetivos

Constituem objetivos do CACIL:

1. Promover a autonomia do cuidador informal e a funcionalidade da pessoa cuidada, na realização das atividades de vida diárias.
2. Desenvolver capacidades e conhecimentos, junto do cuidador informal para garantir a continuidade da prestação de cuidados no domicílio.
3. Promover o bem-estar emocional, social e a qualidade de vida do cuidador e da pessoa cuidada.
4. Combater o isolamento social, promovendo a socialização.

1/4/21



5. Preservar e estimular competências funcionais e sociais da pessoa cuidada, através da capacitação do cuidador.
6. Diminuir a necessidade de hospitalização e adiar a institucionalização da pessoa cuidada.

Artigo 8º

Princípios Orientadores

A resposta social tem como princípios base de atuação/intervenção os seguintes:

- a) Princípio da inserção social e comunitária dos destinatários.
- b) Princípio da contratualização, através da negociação de um plano de acompanhamento, em respostas específicas, como instrumento mobilizador da corresponsabilização no projeto individual de apoio.
- c) Princípio da participação, envolvimento dos destinatários na definição, planeamento e gestão do seu plano de acompanhamento, assim como na avaliação do funcionamento do serviço.
- d) Princípio da informação a todos os utentes, quer dos seus direitos e deveres, quer do plano de intervenção a ser mobilizado em cada situação.
- e) Princípio da equidade social, com tratamento igual em situações iguais e no tratamento diferenciado, personalizado e flexibilizado em situações desiguais.
- f) Princípio da igualdade, não discriminação dos beneficiários do projeto, designadamente em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.
- g) Princípio da valorização das parcerias para uma intervenção integrada e global na comunidade.



1/4/21
3

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO DE REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 9.º

Instalações

1. A resposta social está sediada na Avenida Arrochela Lobo n.º 157, Silvares, 4620-697 Silvares, Lousada.
2. Dispõe de instalações e espaços adequados à prossecução dos seus objetivos, reunindo as condições de segurança, funcionalidade e conforto, nomeadamente em matéria de edificações, segurança, higiene no trabalho e acessibilidades, de acordo com a legislação em vigor aplicável.
3. Dispõe das seguintes áreas funcionais:
 - a) Área de receção e sala de espera, onde é disponibilizada informação útil de carácter geral sobre o serviço;
 - b) Sala de atendimento (partilhada com a equipa de Rendimento Social de Inserção) concebida de forma a garantir o atendimento por parte dos técnicos;
 - c) Dois gabinetes para a equipa técnica, com os meios técnicos e informáticos que permitam efetuar as atividades funcionais;
 - d) Área de arquivo dos processos individuais dos utentes/famílias, onde se assegura/garante a confidencialidade dos mesmos;
 - e) Instalações sanitárias para utilização dos funcionários e para os utilizadores do serviço.

Artigo 10.º

Horário de funcionamento

1. Funciona de segunda a sexta, sendo que o período de atendimento do serviço tem a duração de sete horas diárias, abrangendo os períodos da manhã, das 9h00 às 13h00, e da tarde, das 14h00 às 17h00.
2. Encontra-se fechado aos sábados, domingos e feriados, embora de acordo com as necessidades possa ser ajustado o horário de funcionamento, que excepcionalmente poderá funcionar em horário pós-laboral.

1/4/27
S



3. Sempre que haja alteração do horário previsto de funcionamento, os utentes deverão ser avisados pelos responsáveis, com a maior antecedência possível.
4. O serviço poderá não funcionar nas seguintes datas:
 - b) Dia de Carnaval;
 - c) Segunda-feira de Páscoa;
 - d) Dias 24,25, 26 e 31 de dezembro;
 - e) dia de feriado municipal.
5. Os horários de funcionamento dos/as técnicos/as afetos/as ao serviço, encontram-se afixados em local visível nas instalações, contendo a indicação do número de recursos humanos, respetivas funções (coordenação e funções técnicas), afetação ao CACIL e horários de trabalho, definido de acordo com a legislação em vigor.
6. Salvaguarda-se que atendendo à atual situação pandémica, o atendimento presencial deverá sempre ser agendado previamente, de modo a cumprir as normas de distanciamento social da Direção Geral de Saúde.

Artigo 11.º

Composição da Equipa Técnica

1. A intervenção técnica é assegurada por uma equipa composta por técnicos (as) superiores, com formação na área de ciências sociais ou humanas e pelo/a coordenador/a.
2. A equipa técnica é constituída por um/a coordenador/a afeto a 100% e um técnico/a superior de Serviço Social afeto a 50%.
3. Estão ainda afetos ao serviço, para execução e implementação de ações de apoio direto e psicológico, outros profissionais em regime de prestação de serviço conforme as necessidades.

Artigo 12.º

Competências da Equipa Técnica

- 1- A equipa técnica assegura as seguintes atividades:
 - a) atendimento técnico, informação e orientação do/a cuidador/a e/ou famílias, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como a forma de acesso a recursos, equipamentos, serviços sociais e outro(s) que permitam o encaminhamento para as respostas adequadas à situação, tendo em vista o exercício dos direitos de cidadania e participação social;



11/4/21
J

- b) avaliação e diagnóstico social com a participação dos cuidadores informais e famílias;
- c) instrução, consulta e organização do plano de acompanhamento;
- d) cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da segurança social, saúde, território e emprego/formação que se revelem estratégicas para a prossecução dos objetivos da intervenção;
- e) articulação com as instituições públicas e privadas, que se constituam como recursos adequados para a implementação do plano de acompanhamento;
- f) dinamização de atividades direcionadas para o público-alvo, parceiros e comunidade;
- g) encaminhamento técnico, sempre que se justifique, para outros serviços e recursos adequados;
- h) identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras para a intervenção social com os cuidadores/pessoas cuidadas e nos territórios;
- i) avaliação contínua da intervenção, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção social de qualidade.

Artigo 13.º

Coordenação técnica

1. A equipa técnica é dirigida por um/a coordenador/a técnico/a, com afetação a 100% e exercício simultâneo de funções como assistente social na equipa.
2. A coordenador/a técnica faz-se substituir, nas suas ausências e impedimentos, pelo outro elemento da equipa técnica.

Artigo 14.º

Atribuições do/a coordenador/a técnico/a

1. Ao coordenador técnico da equipa compete a:
 - a) gestão adequada ao bom funcionamento do serviço, através do planeamento, organização, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pela equipa;
 - b) coordenação e apoio da equipa técnica nas diferentes ações e atividades desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento da intervenção, de forma a garantir a qualidade de funcionamento do serviço;
 - c) interlocução, articulação e promoção das relações interinstitucionais da equipa com parceiros locais e entidades multisectoriais relevantes ao desenvolvimento do projeto;
 - d) avaliação contínua da ação da equipa e da metodologia de trabalho, perspetivando a melhoria contínua da intervenção numa lógica de eficácia e inovação.



Artigo 15.º

Direitos e deveres da Equipa Técnica

1. São direitos dos/as profissionais da equipa técnica e do/a coordenador/a:
 - a) aceder a condições de trabalho adequadas ao exercício das funções técnicas;
 - b) serem tratados com respeito e dignidade;
 - c) frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;
2. São deveres dos/as profissionais da equipa técnica e do/a coordenador/a:
 - a) desenvolver as atividades necessárias à concretização dos objetivos e serviços disponibilizados pela resposta social;
 - b) cumprir deveres de privacidade e de confidencialidade no uso responsável da informação sobre os cidadãos e famílias;
 - c) garantir a organização de um arquivo para os planos de acompanhamento, em condições de segurança e de conservação, relativamente ao qual deverá ser assegurado o acesso restrito e a confidencialidade das informações nele contido;
 - d) promover a intervenção personalizada, flexível e ajustada às necessidades e às capacidades das famílias, promovendo a corresponsabilização de todos os intervenientes incluindo entidades parceiras nos planos de acompanhamento individuais;
 - e) disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações do serviço;
 - f) conhecer o Livro de Reclamações e acompanhar devidamente os reclamantes no preenchimento da reclamação.

Artigo 16.º

Direitos e deveres do cuidador informal e família acompanhada

1. São direitos do cuidador informal atendido e ou acompanhado no âmbito da CACIL:
 - a) ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva da sua vida privada e familiar;
 - b) ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do acompanhamento e intervenção realizada;
 - c) negociar e participar na definição da intervenção e ser apoiado no acesso aos recursos mobilizados para a melhoria da sua situação;



14/21
L

- d) ser informado sobre todas as diligências necessárias e mobilizadas no âmbito do seu plano de acompanhamento;
- e) ter acesso ao Regulamento Interno do serviço e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

2 - São deveres do cidadão acompanhado:

- a) tratar com respeito e dignidade qualquer profissional do serviço;
- b) informar-se, junto da equipa técnica, das diligências e decisões tomadas durante o processo de negociação, celebração, execução e avaliação do plano de acompanhamento;
- c) comunicar as alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações previstas no seu plano;
- d) cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

1/4/21
4



CAPÍTULO III

PROCESSO DE INTERVENÇÃO E PLANO DE ACOMPANHAMENTO

Artigo 17º

Início da intervenção e acolhimento

1. O funcionamento do serviço, junto das famílias, será iniciado com o pedido de ajuda direto por parte dos cuidadores informais ou por encaminhamento/referenciação das parcerias locais e, em contexto de atendimento ou visita domiciliária, inicia-se a intervenção com a realização do acolhimento do cuidador.

Artigo 18º

Plano de Acompanhamento

1. Após o acolhimento é realizado um atendimento ou visita domiciliária, no qual se negocia a intervenção e as ações a desenvolver, formalizando assim a instrução do seu processo familiar, do qual consta:
 - declaração de consentimento informado para a intervenção;
 - caracterização individual e familiar;
 - diagnóstico social e familiar;
 - documentos e informações sociais relevantes;
 - registos das diligências técnicas.
2. O processo do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e equipa, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. A equipa mantém atualizado o processo, podendo, para tal, solicitar ao utente a entrega de documentação necessária à sua atualização.

Artigo 19º

Respostas Sociais de Apoio

1. O CACIL na sua missão de apoio aos cuidadores informais disponibiliza diferentes respostas de apoio individual, grupal e comunitário, as quais são implementadas de acordo com as necessidades identificadas.



14/21
L

2. As respostas de apoio individual constituem serviços que integram o processo de cada cuidador, de acordo com as necessidades identificadas, nomeadamente:
- a) Serviço de apoio psicológico individual e apoio psicossocial, o cuidador ou pessoa cuidada poderá ter acompanhamento psicológico individual em casos com indicadores clínicos e usufruir de apoio psicossocial em situações de instabilidade emocional. O acompanhamento psicológico será realizado em contexto de gabinete, contudo, poderá ser desenvolvido em contexto habitacional para as pessoas cuidadas sem mobilidade.
 - b) Serviço de informação, capacitação e aperfeiçoamento na prestação de cuidados, com orientação de profissionais especializados e através da disponibilização de materiais digitais e não digitais para informar e orientar o cuidador na prestação destes, assim como promover a autonomia junto da pessoa cuidada na realização das suas atividades de vida diárias, adiando a perda de funcionalidade a institucionalização.
 - c) Bolsa de cuidadores 'Lousada Cuida' - a Misericórdia em parceria com a Câmara Municipal disponibiliza uma bolsa de cuidadores formais (em função das necessidades), devidamente capacitados, para substituição do cuidador informal por curtos períodos de tempo, pontuais ou regulares, num máximo de 6 horas semanais, cuja substituição permite garantir alguma autonomia ao cuidador para realização das atividades no exterior, conforme critérios de admissão e funcionamento definidos no artigo 21º.
 - d) Gabinete de Apoio Psicossocial e Orientação Profissional (GAPOP). Este gabinete destina-se às pessoas que cessam a função de cuidador informal e que carecem de apoio psicossocial para se reorganizarem emocional e socialmente, para, posteriormente, serem encaminhadas para os Gabinetes de Inserção Profissional ou para o Centro Qualifica com a finalidade de se qualificarem e/ou (re)inserirem no mercado de trabalho.
 - e) As respostas ao cuidador e à comunidade podem configurar ainda a intervenção em grupo de carácter sociocultural e de capacitação, resultantes das parcerias:
 - ✓ GAM – dinamização de grupos de ajuda mútua, informais que constituem um instrumento de intervenção social e de mudança, fomentando a intercomunicação e o estabelecimento de relações de suporte positivas entre cuidadores;
 - ✓ Grupos Psicoeducativos – serviço de apoio em grupo aos cuidadores, cujas problemáticas sejam comuns e possam ser trabalhadas questões de desenvolvimento pessoal e de capacitação a partir do trabalho em grupo.
3. As respostas do CACIL configuram também a intervenção comunitária e podem ser solicitadas/requeridas pelos parceiros ou elementos da comunidade para dinamização de ações de informação e sensibilização sobre temática.

1/2/21
S



Artigo 20.º

Bolsa de Cuidadores 'Lousada Cuida'

Sendo esta uma resposta social que se pretende implementar até ao final do ano de 2021 como projeto piloto, as normas e regras que regulamentam esta bolsa poderão ser reavaliadas a qualquer momento de acordo com o desenvolvimento da resposta e necessidade identificadas.

Artigo 21.º

Critérios de admissão e funcionamento da Bolsa de Cuidadores 'Lousada Cuida'

1. Pedido de inscrição:

Os cuidadores informais, mediante inscrição no CACIL (por telefone ou presencialmente) solicitam o serviço para a prestação de cuidados na sua ausência temporária, para o substituir na função de cuidador permitindo-lhe realizar outras atividades.

Esta inscrição exige a instrução de uma ficha de candidatura e entrega de documentação para avaliação do pedido, nomeadamente:

- a) dados de identificação do cuidador informal, pessoa cuidada e agregado familiar;
- b) comprovativos de rendimentos de todos os elementos da família (de trabalho, pensões, prestações sociais, subsídio de desemprego, baixas médicas e outras fontes de rendimento);
- c) comprovativos de despesas fixas, tais como: renda / prestação ao banco da habitação; condomínio; fatura da água, da energia elétrica, do gás, do telefone/TV/net;
- d) comprovativos de despesas com saúde, tais como: medicação crónica, fraldas, tratamento médicos e deslocações para consultas / tratamentos de saúde;
- e) comprovativos de despesas relacionadas com a educação de elementos do agregado familiar;
- f) comprovativo de despesas com serviços de apoio à família devidamente fundamentados;
- g) IRS do ano civil anterior e respetiva nota de liquidação;
- h) relatórios médicos com problemas de saúde da pessoa cuidada e respetiva informação médica sobre a medicação crónica e posologias.



1/4/21
F

2. CrITÉRIOS de admissÃO:

- a) Cuidadores Informais de pessoas dependentes, que por razões de saúde vêm comprometida a sua autonomia e funcionalidade, residentes no concelho de Lousada, privilegiando as famílias com poucos recursos económicos e/ou em situação de comprometimento da sua qualidade de vida.
- b) Prioriza-se o acesso à bolsa os cuidadores com condição económica frágil, podendo ser contempladas outras situações, devidamente fundamentadas, considerando a importância da prevenção ou diminuição da sobrecarga do cuidador. Estas últimas, serão discutidas em equipa e o valor a participar pelo serviço não poderá exceder o valor médio do custo real.

3. Processo de avaliação:

Para avaliação técnica do pedido, a equipa realiza uma entrevista e uma visita domiciliária, para compreender as necessidades da pessoa cuidada, especificidades da relação do cuidador com esta e condições da realização do serviço.

Em situações em que a capacidade de resposta da Bolsa 'Lousada Cuida' esteja próxima do limite, as situações deverão ser discutidas em equipa para avaliar a prioridade das situações e decidir conjuntamente a situação a eleger para prestação do serviço.

4. Funcionamento do serviço:

Poderão contratualizar o serviço para substituição temporária do cuidador informal nos dias úteis, entre as 9h e as 18h, até 6h por semana, máximo de 36h por mês.

Quem utilizar o serviço pagará uma participação de acordo com avaliação económica familiar e enquadramento no critério do valor de referência definido neste regulamento.

No caso de situações familiares que excedam o valor das capitações definidas o valor a pagar pelo serviço deverá ser de acordo com o custo real / hora do mesmo, incluindo as despesas com as deslocações.



5. Escalões de rendimentos para o cálculo da comparticipação familiar:

Para definição das percentagens dos escalões de comparticipação familiar utiliza-se como valores de referências os definidos na tabela abaixo (os quais poderão ser atualizados), sendo atribuído o valor de pagamento/hora de acordo com os seguintes escalões de capitação:

Escalões de capitação	Valor de comparticipação por hora
Capitações inferiores ou iguais 100€	Gratuito
Capitações superiores a 100€ e inferiores ou iguais a 150€	0,50€ / hora
Capitações superiores a 150€ e inferiores ou iguais a 200€	1,00€ / hora
Capitações superiores a 200€ e inferiores ou iguais a 250€	1.50€ / hora
Capitações superiores a 250€ e inferiores ou iguais a 300€	2.00€ / hora
Capitações superiores a 300€ e inferiores ou iguais a 350€	2.50€ / hora
Capitações superiores a 350€ e inferiores ou iguais a 400€	3.00€ / hora
Capitações superiores a 400€ e inferiores ou iguais a 438€	3.50€ / hora

Todas as situações cuja capitação exceda as previstas na tabela deverão pagar 5.00€ / hora acrescido dos valores com os custos das deslocações, pagas a 0.36€ por km.

Salvaguarda-se o facto de todas as situações de capitações referentes a pessoas isoladas poderem beneficiar de uma avaliação diferenciada, pela equipa técnica, atendendo ao critério da economia de escala que beneficia agregados familiares compostos por mais elementos e prejudica quem vive sozinho e sem partilha de rendimentos e despesas com outrem.

6. Contratualização do serviço:

- a) Após avaliação da necessidade e das condições sociais, familiares, económicas e de saúde será contratualizado o serviço, através da celebração de um contrato, posterior a uma visita da equipa técnica e cuidadora formal que irá prestar o serviço, para estabelecimento da empatia e avaliação do início da relação com a pessoa cuidada.
- b) A celebração deste contrato será formalizada entre dois outorgantes: Santa Casa da Misericórdia de Lousada e cuidador informal.



2/4/21
L

7. Suspensão ou cessação do serviço antes do término do contrato:

- a) O cuidador informal pode a qualquer momento solicitar a suspensão do serviço prestado, com a obrigatoriedade de informar a instituição desta situação com 24h de antecedência.
- b) Para suspender o serviço temporariamente esta situação terá que ser acordada com a entidade e definas as datas da sua retoma, de acordo com as disponibilidades do serviço.
- c) Para cessar o serviço antes do fim do contrato, por motivos devidamente fundamentados, o cuidador deverá informar a entidade e assinar uma declaração na qual conste o motivo da cessação e data de término da prestação do serviço.



1/4/21
J

CAPITULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22.º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, as alterações necessárias a efetuar ao presente regulamento estão sujeitas a avaliação da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lousada e depois de validadas serão comunicadas aos utentes do serviço.

Artigo 23.º

Integração de Lacunas

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

Artigo 24.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de Abril de 2021.

O Provedor da SCML

(José Carlos de Bessa Machado, Eng.º)