
REGULAMENTO INTERNO

Projeto CuiDAR

Projeto financiado pela Fundação Calouste Gulbenkian

Serviço de Apoio Domiciliário – SAD

Entidade Promotora:



Entidade Cofinanciadora:



Elaborado por:



Equipa responsável pelo Projeto CuiDAR | Projeto cofinanciado pela Fundação Calouste Gulbenkian Home Care 2.0 2025-2027

Morada: Avenida dos Combatentes da Grande Guerra 2 | 7005-138 Évora

Telemóvel: +351 926890738

E-mail: cuidar@caritasevora.pt

Com o apoio de:

Unidade de Saúde do Alentejo Central; Universidade de Évora; Programa Vivamente; Associação Portuguesa de pais e amigos do cidadão deficiente; Associação Nacional de Cuidadores Informais; Autarquias locais; Centro distrital da Segurança Social; Escola Severim de Faria; Plano Concelhio de Apoio ao Cuidador Informal e Fundação Eugénio de Almeida.

Índice

1 Disposições gerais

1.1 Objetivos do regulamento

1.2 Conceitos

1.3 Projeto CuiDAR

1.4 Parceiros

2 Serviços disponibilizados e Normas de funcionamento

2.1 Serviços disponíveis

2.2 Normas de funcionamento

3 Critérios de admissão dos beneficiários do serviço

3.1 Disposições gerais

3.2 Critérios Gerais (Obrigatórios) de Admissão

3.3 Critérios de Prioridade de admissão

3.4 Critérios inclusão por Área de intervenção

3.5 Critérios de Exclusão

4 Processos de Admissão, Avaliação Inicial e Documentação

4.1 Processo de admissão

4.2 Lista de Espera

4.3 Avaliação de necessidades

4.4 Documentação Necessária

4.5 Preçário

5 Fluxo de comunicação e articulação

5.1 Comunicação Interna

5.2 Comunicação com cuidadores e/ou famílias

6 Direitos e deveres dos beneficiários

6.1 Direitos dos beneficiários

6.2 Deveres dos beneficiários

7 Confidencialidade, Proteção de dados e Estatuto de Maior Acompanhado

7.1 Confidencialidade

7.2 Proteção de dados

7.3 Regime de Estatuto de Maior Acompanhado, Cuidador informal e/ou familiar responsável

8 Marcação, Interrupção, Cessação dos serviços e Pagamento de Mensalidade

8.1 Agendamento de serviço

8.2 Motivos de cessação

8.3 Procedimentos de Desmarcação ou Cessação

8.4 Pagamento de Serviços

8.5 Sanções por incumprimento

9 Funcionamento, Monitorização, Avaliação e Qualidade

9.1 Funcionamento e horários

9.2 Monitorização Contínua

9.3 Avaliação da Qualidade

10 Financiamento

1 Disposições gerais

1.1 Objetivo do Regulamento

O presente regulamento define as normas de funcionamento, critérios de acesso, direitos e deveres dos beneficiários, bem como o preçário no âmbito do projeto CuiDAR.

1.2 Conceitos

No presente documento são mencionados conceitos importantes para a prática de trabalho. De seguida são apresentados os conceitos referidos:

Beneficiários: Pessoas cuidadas e cuidadores informais que recorrem ao projeto e são admitidos mediante os critérios estabelecidos.

Pessoa cuidada: Pessoa idosa que se encontra numa situação de dependência de terceiros e necessita de cuidados permanentes.

Cuidador Informal: Pessoa que cuida de forma regular ou permanente de outra(s) pessoa(s) idosa(s) que esteja(m) em situação de dependência.

Cuidador Formal: um profissional com contrato de trabalho e

remuneração, para prestar cuidados a pessoas dependentes, como idosos ou pessoas com deficiência.

Utente de SAD: Utentes que beneficiam da resposta social de serviço de apoio domiciliário (SAD) da Cáritas Arquidiocesana de Évora.

Beneficiários externos: beneficiários do projeto CuiDAR que não integram o SAD da Cáritas Arquidiocesana de Évora.

1.3 Projeto CuiDAR

O projeto CuiDAR – Cuidados de Apoio ao Domicílio e Descanso do Cuidador, visa responder às necessidades dos cidadãos do concelho de Évora, em situação de dependência temporária ou permanente, enquanto pessoa cuidada ou cuidador informal. É disponibilizado através deste projeto um serviço de proximidade centrado na prestação de cuidados especializados, bolsa de cuidadores e alívio 24 horas, com assistentes pessoais com formação e perfil adequado às necessidades,

acompanhamento e supervisão das tarefas desenvolvidas.

1.4 Parceiros

O projeto CuiDAR estabeleceu protocolo com parceiros, de forma a contribuírem na realização de algumas tarefas importantes, tal como a divulgação, encaminhamento de casos, reforço da bolsa de cuidadores, estruturação e implementação de formações. Os

parceiros são: Unidade de Saúde do Alentejo Central; Universidade de Évora; Programa Vivamente; Associação Nacional de Cuidadores Informais; Autarquias locais; Centro distrital da Segurança Social; Escola Severim de Faria; Plano Concelhio de Apoio ao Cuidador Informal e a Fundação Eugénio de Almeida.

2 Serviços disponibilizados e Normas de funcionamento

2.1 Serviços disponíveis

O Projeto CuiDAR disponibiliza aos seus beneficiários, mediante avaliação prévia e adequação às necessidades identificadas:

- Serviços de Psicologia: Apoio Psicológico aos beneficiários do projeto;
- Serviços de Psicomotricidade: Sessões de psicomotricidade individual no domicílio e em grupo;
- Horas de assistência pessoal e Descanso ao Cuidador: Tem um período mínimo de 4 horas.

- Alívio 24 horas ao cuidador: Respostas programadas e pontuais: disponibiliza períodos de 24 horas.

2.2 Normas de funcionamento

1. Os beneficiários são admitidos no Projeto após o cumprimento dos critérios de admissão estabelecidos pela equipa técnica, dispostos na página seguinte;
2. Antes do início do serviço será realizada uma visita de avaliação, sem qualquer custo ou compromisso, de modo a validar a proposta e elaborar um plano de serviço personalizado.

3. A bolsa de cuidadores formais é constituída por profissionais recrutados pela equipa do projeto e, ainda, formados e certificados previamente, através de parceiros do projeto;
4. O projeto conta ainda com uma bolsa de voluntários;
5. É atribuído um gestor de caso a cada beneficiário;
6. O assistente pessoal em caso de manifesta insatisfação do beneficiário ou por motivo de férias, baixa médica ou por cessão de contrato de trabalho é substituído.
7. É responsabilidade da equipa técnica co definir o Plano individual de cuidados e/ou Plano de intervenção com o beneficiário;
8. Na falta de comparecimento do Cuidador no domicílio, após o horário estabelecido no pedido dos serviços, sem aviso prévio, articular-se-á com as entidades competentes para o efeito.

3 Critérios de admissão dos beneficiários do serviço

3.1 Disposições gerais

A admissão ao projeto é realizada mediante a avaliação da equipa técnica, considerando os critérios de admissão e exclusão estabelecidos. Este processo só é concluído com a assinatura do contrato de prestação de serviços

por parte da pessoa cuidada e/ou do cuidador informal.

3.2 Critérios Gerais (obrigatórios) de Admissão

Podem ser admitidos ao Projeto CuiDAR os beneficiários que

enquanto cuidadores informais ou pessoa cuidada:

- a) Residam na área geográfica de intervenção;
- b) Evidenciem necessidades de cuidados ou apoio ao cuidador que excedam respostas existentes dos atuais serviços disponibilizados pelo serviço de apoio domiciliário, da Cáritas Arquidiocesana de Évora;
- c) Apresentar Informação Clínica pelo Médico de família e/ou especialista;

3.3 Critérios de Prioridade de Admissão

A prioridade é definida, na Pessoa cuidada, segundo:

- 1. Ser utente de SAD;
- 2. Ausência de cuidador ou rede de apoio;
- 3. Idade igual ou superior a 65 anos (preferencial);
- 4. Dependência ligeira e/ou moderada
- 5. Encaminhados por Parceiros;

A prioridade é definida, no Cuidador informal, segundo:

- a) O cuidador Ser utente de SAD e/ou o beneficiário;

- b) Ter a seu cargo enquanto cuidador mais do que uma pessoa dependente
- c) Apresentem cotação de sobrecarga significativa na escala de sobrecarga do cuidador de Zarit (Sequeira, 2010);
- d) Cuidador em situação de dependência;
- e) Prestem cuidados regulares a pessoas dependentes;
- f) Tenham ausência de Rede de apoio.

3.4 Critérios de Inclusão por Área de Intervenção

Podem ser admitidos ao serviço de **Psicologia**, os beneficiários que apresentem:

- a) Sintomas de ansiedade, depressão, luto complicado ou sofrimento emocional;
- b) Alterações cognitivas leves ou moderadas;
- c) Situações de isolamento;
- d) Sobrecarga ou risco de exaustão.

Podem ser admitidos ao serviço de **Estimulação Cognitiva**, os beneficiários que apresentem:

- a) Declínio cognitivo ligeiro ou moderado (memória, atenção, orientação).
- b) Diagnóstico inicial de demência;
- c) Diminuição da capacidade de concentração ou memória funcional.
- d) Necessidade de manutenção das capacidades cognitivas

Podem ser admitidos ao serviço de **Psicomotricidade**, os beneficiários que apresentem:

- a) Referenciação clínica para reabilitação;
- b) Dificuldades de mobilidade associadas a envelhecimento, patologias neurológicas ou quedas;
- c) Limitações funcionais;
- d) Beneficiários que apresentam capacidade de recuperação para integrar intervenção em grupo.

Tem acesso ao serviço de **Descanso Breve ao Cuidador e Alívio 24 horas**, os cuidadores informais que:

- a) Apresentem necessidade de uma resposta pontual e/ou programada, mediante disponibilidade da equipa e aviso prévio.

Não serão prioritários os candidatos que apresentarem acesso ao serviço de assistência pessoal por outra entidade.

3.5 Critérios de exclusão

Não serão admitidos os beneficiários que:

- a) Apresentem sobreposição de serviços;
- b) Exponham comportamentos que coloquem em risco a equipa;
- c) Necessitem de cuidados médicos ou de enfermagem especializados fora do âmbito do projeto;
- d) Pessoas em situação de dependência que exijam prestação de cuidados permanentes;
- e) Recusem consentimento informado;
- f) Recusem a colaboração na definição e/ou implementação do Plano individual de cuidados e/ou plano de intervenção.

Critérios de admissão Projeto CuiDAR

Critérios Obrigatórios

Reside na cidade de Évora, freguesias urbanas ou Peri-urbana

Apresentação de informação Clínica pelo Médico de família e/ou especialidade

Não

Não encaminhar

Critérios Prioritários

Pessoa Cuidada

Se a resposta for "Não" a qualquer uma das questões cota-se 0 pontos

Ser utente de SAD da Cáritas Arquidiocesana de Évora

↳ Sim (15 pontos)

Ausência de cuidador ou rede de apoio

↳ Sim (12 pontos)

Dependência ligeira e/ou moderada

↳ Sim (10 pontos)

Idade igual ou superior a 65 anos

↳ Sim (8 pontos)

Encaminhados por entidades parceiras

↳ Sim (5 pontos)

Cuidadores informais

Se a resposta for "Não" a qualquer uma das questões cota-se 0 pontos

Ser utente de SAD da Cáritas Arquidiocesana de Évora e/ou a pessoa cuidada

↳ Sim (15 pontos)

Ter a seu cargo enquanto cuidador mais do que uma pessoa dependente

↳ Sim (10 pontos)

Cuidador em situação de dependência

↳ Sim (9 pontos)

Tenham ausência de Rede de apoio

↳ Sim (7 pontos)

Avaliação e/ou Identificação de níveis de sobrecarga moderada ou elevada

↳ Sim (5 pontos)

Prestem cuidados permanentes e/ou de elevada regularidade

↳ Sim (4 pontos)

Cotação Total:

Critérios de Exclusão

- Sobreposição de serviços já prestados no âmbito de outra resposta social e/ou projeto;
- Comportamentos que coloquem em risco a equipa de intervenção;
- Necessitem de cuidados médicos/enfermagem especializados fora do âmbito do projeto;
- Pessoas em situação de dependência total que exijam prestação de cuidados permanentes;

Não encaminhar

4 Processos de Admissão, Avaliação Inicial e Documentação

4.1 Processo de admissão

O processo inicia-se mediante pedido da pessoa cuidada, familiar, cuidador informal, equipa técnica do SAD ou encaminhamento através de parceiros do projeto e outras entidades.

A equipa técnica procede à realização da:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Entrevista inicial
- c) Avaliação das necessidades;
- d) Verificação dos critérios de admissão;
- e) Aplicação dos protocolos de avaliação de resultados (*Baseline*) Gulbenkian Home Care 2.0;
- f) Estruturação do Plano Individual de cuidados e/ou Plano de Intervenção.

A admissão é concretizada com o pagamento de uma jóia solidária,

no valor de 20€ (com exceção dos beneficiários com tarifa social) e a assinatura do contrato de prestação de serviços. Os utentes de qualquer Serviço da Cáritas Arquidiocesana de Évora entram no Projeto sem necessidade de pagamento de Jóia Solidária e o acesso aos serviços do Projeto será gratuito.

4.2 Lista de Espera

Os beneficiários 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. Tal fato é comunicado ao destinatário ou seu representante legal, no momento da inscrição.

4.3 Avaliação de Necessidades

A avaliação de necessidades inclui:

- a) Análise da ficha de inscrição
- b) Diagnóstico Socioeconómico;

4.4 Documentação Necessária

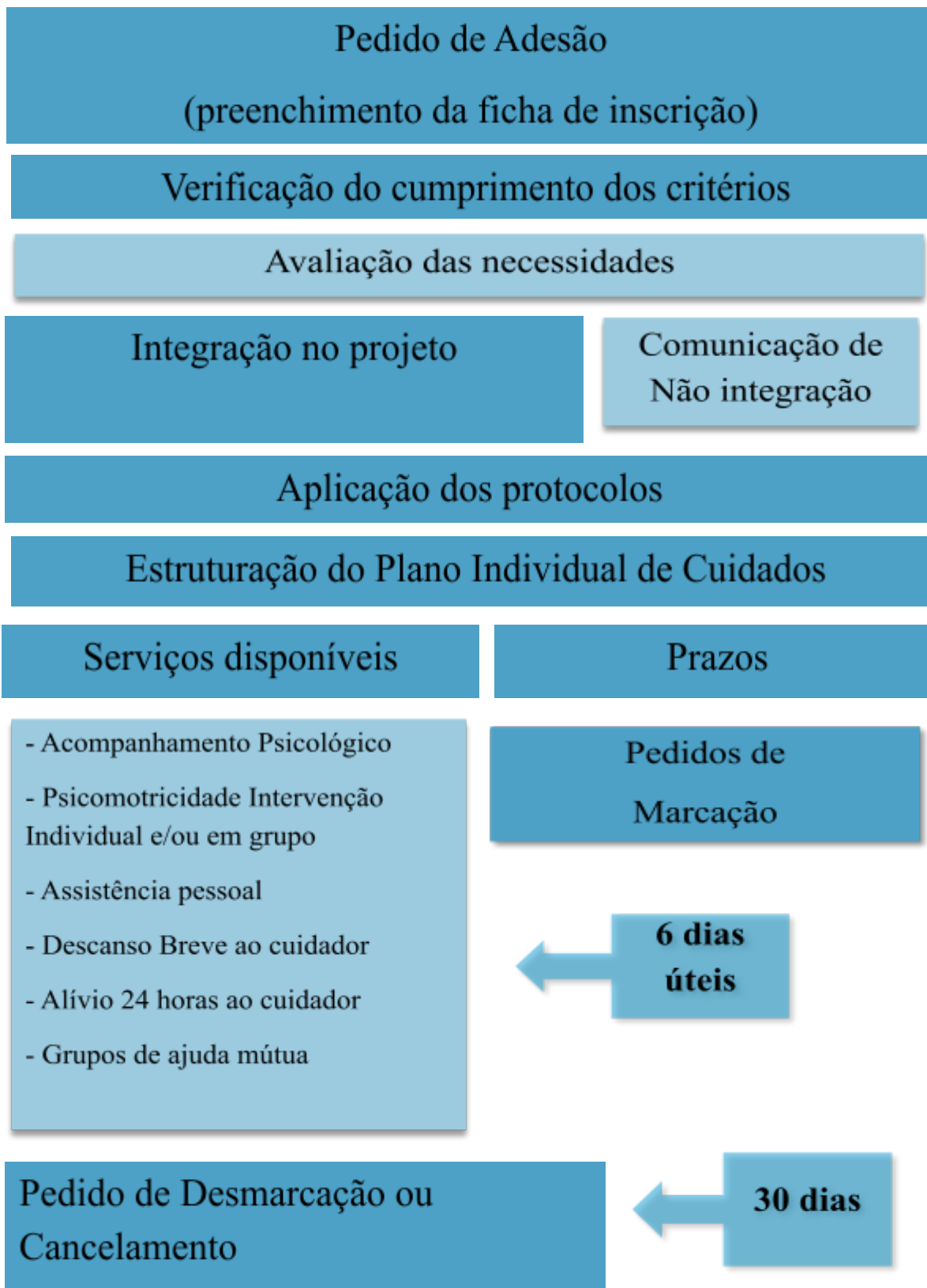
- a) Comprovativo dos valores recebidos mensalmente referente a pensões, subsídios de doença do destinatário, prestação social para a inclusão e/ou outros;
- b) Comprovativo do recibo de vencimento ou declaração de rendimentos de trabalho de todos os elementos do agregado familiar;
- c) Recibo da renda de casa ou comprovativo de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria ou permanente;
- d) Recibos de farmácia referentes ao gasto mensal com medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Consentimento informado;
- f) Informação clínica de outras especialidades (quando existentes);
- g) Comprovativo da Atribuição do Estatuto do cuidador informal (quando aplicável).

4.5 Preçário

| Serviços | Funcionamento | Valores Tarifa Social | Valor do serviço | |
|--|--|--------------------------|------------------|--------|
| Acompanhamento Psicológico <i>(Valor da Sessão)</i> | Sessões de 50 minutos | 10.00€ | 20.00€ | |
| Estimulação Cognitiva no domicílio <i>Mês (2 vezes p/ semana)</i> | Sessões de 50 minutos | 60.00€ | 160.00€ | |
| Estimulação Cognitiva Grupo * <i>Mês (2 vezes p/semana)</i> | Sessões de 50 minutos | 30.00€ | 60.00€ | |
| Psicomotricidade no domicílio <i>Mês (2 vezes p/ semana)</i> | Sessões de 50 minutos | 60.00€ | 160.00€ | |
| Psicomotricidade em grupo * <i>Mês (2 vezes p/ semana)</i> | Sessões de 50 minutos | 30.00€ | 60.00€ | |
| Assistência Pessoal / Descanso ao Cuidador - Horas Breves | Diurno | 4 horas | 20.00€ | 32.00€ |
| | | 6 horas | 30.00€ | 48.00€ |
| | | 8 horas | 40.00€ | 64.00€ |
| | | 12 horas | 60.00€ | 96.00€ |
| | Noturno | 8 horas | 50.00€ | 96.00€ |
| | | 12 horas | 75.00€ | 144€ |
| Descanso ao Cuidador - Alívio 24 horas | 24 horas | 100€ | 250€ | |
| Grupos de ajuda mútua | Presencial/Online com frequência quinzenal | Gratuito | Gratuito | |

**Transporte assegurado para utentes de SAD*

Nota: Cuidadores informais abrangidos pela legislação do descanso ao cuidador, no âmbito do serviço de apoio domiciliário, quando aplicável, terão majoração correspondente.



5 Fluxo de Comunicação e Articulação

5.1 Comunicação Interna

Para que se garanta uma comunicação interna de qualidade, os cuidadores formais são responsáveis por reportarem diariamente ocorrências relevantes. Nesse sentido, prevê-se também, mediante a disponibilidade da equipa, que sejam realizadas reuniões mensalmente para análise dos casos.

Registos obrigatórios da equipa, incluem:

- a) Ficha diária de intervenção;
- b) Ocorrências e incidentes;
- c) Evolução do utente.

5.2 Comunicação com Cuidadores e/ou Famílias

O cuidador informal deve tomar conhecimento:

- a) Objetivos da intervenção;
- b) Duração estimada;
- c) Preçário dos serviços.

Em caso de alteração do serviço programado, os beneficiários devem dar conhecimento à equipa.

6 Direitos e Deveres dos beneficiários

6.1 Direitos dos Beneficiários

- a) Receber cuidados de qualidade, adequados e seguros;
- b) Ser tratado com respeito e dignidade;
- c) Participar no plano de cuidados e solicitar a sua revisão;
- d) Recusar ou interromper a intervenção, mediante declaração de vontade;

- e) Confidencialidade de todos os dados.

6.2 Deveres dos Beneficiários

- a) Garantir condições mínimas segurança para a intervenção no domicílio;
- b) Informar alterações relevantes no estado de saúde, necessidades especiais ou mudanças no domicílio;
- c) Tratar com respeito a equipa interveniente;

- d) Efetuar o pagamento no ato da confirmação do pedido;
- e) Cumprir com a sanção por incumprimento do prazo de desmarcação, cancelamento e/ou pagamento do serviço – excepto se desmarcar por motivo atendível;
- f) O cuidador informal deve-se apresentar no domicílio dentro do horário estabelecido no pedido dos serviços.

7 Confidencialidade e Proteção de Dados

7.1 Confidencialidade

Toda a informação recolhida no âmbito do Projeto Cuidar é estritamente confidencial.

Apenas a equipa técnica devidamente autorizada poderá aceder aos dados dos utentes e cuidadores.

A partilha de informação com entidades externas carece de consentimento escrito do beneficiário ou representante legal.

7.2 Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais cumpre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

Os dados recolhidos destinam-se exclusivamente à gestão do projeto, planeamento de cuidados e cumprimento de obrigações legais.

Os utentes têm direito de acesso, retificação e eliminação dos dados, salvo quando exista obrigação legal de conservação.

7.3 Regime de maior acompanhado, Cuidador Informal e/ou familiar responsável

Quando a pessoa cuidada não apresenta capacidade de consentimento do serviço, é necessário assegurar o Regime de maior acompanhado.

8 Marcação, Interrupção, Cessação do Serviço e Pagamento da mensalidade

8.1 Agendamento dos serviços

Assistência pessoal e Alívio 24 horas ao cuidador:

Para agendamento destes serviços, os beneficiários devem fazer a marcação no mínimo com 6 dias úteis de antecedência. São exceções as situações de hospitalização do cuidador e prioritários os cuidadores com maior sobrecarga.

Em caso de o período de alívio necessário exceder as 24 horas, os beneficiários ou a Entidade prestadora de serviços deve articular com as entidades competentes para o efeito.

8.2 Motivos de Cessação

O apoio do Projeto CuiDAR pode cessar quando:

- a) A equipa verificar que não subsiste necessidade de intervenção;
- b) A pessoa cuidada ou cuidador recusar a continuidade dos serviços;

- c) Existir comportamentos inadequados ou que comprometem a integridade dos membros da equipa;
- d) O utente passar a usufruir de outra resposta social ou clínica que suprima as suas necessidades;
- e) Falta de colaboração continuada do utente ou cuidador informal;
- f) Atraso no pagamento da comparticipação familiar por três meses consecutivos.
- g) Agravamento do grau de dependência;
- h) Por falecimento do beneficiário.

8.3 Procedimentos de desmarcação ou cessação

1. A desmarcação deve ser comunicada por escrito, pelo menos, com 6 dias úteis de antecedência;
2. A cessação do contrato deve ser comunicada por escrito, por qualquer uma das partes num prazo de 30 dias úteis.

3. A equipe técnica deverá registrar no processo individual o motivo e data da interrupção ou cessação.
4. Sempre que possível, deverá ser realizada articulação com outros serviços para garantir continuidade de cuidados.

8.4 Pagamentos de serviços

O pagamento dos serviços de assistência pessoal diurna/noturna e alívio 24 horas deve ser regularizado no ato da confirmação do agendamento. Os serviços de acompanhamento psicológico, psicomotricidade individual e em grupo deve ser regularizado o dia 1 e o dia 10 do mês que respeita. O pagamento pode ser realizado por transferência bancária ou numerário.

Tem acesso à tarifa social os beneficiários que apresentam rendimento per capita inferior ao valor do IAS, em vigor.

8.5 Cálculo do Rendimento per capita

O cálculo da Comparticipação Familiar é efetuado, de acordo com

as normas reguladoras das comparticipações familiares da segurança social e tendo por base a Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na versão atual, mediante a seguinte fórmula de cálculo do rendimento per-capita mensal:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D / N$$

Sendo que:

RC - Rendimento per-capita mensal da anualização dos rendimentos do agregado

RAF - Rendimento anual ilíquido do agregado familiar anual ou anualizado, a considerar

D- Despesas mensais fixas

N- Número de elementos do agregado familiar

8.6 Sanções por incumprimento

No caso de incumprimento com o prazo estabelecido, para comunicação de interrupção, cessação, ou pagamento da mensalidade durante um período consecutivo de 3 meses, o beneficiário fica sujeito à rescisão do contrato.

9 Funcionamento, Monitorização, Avaliação e Qualidade

9.1 Funcionamento e horários

Serviço regular de atendimento entre as 9h00 e 17h00 dos dias úteis.

9.2 Monitorização Contínua

Cada intervenção será monitorizada através de registos diários e relatórios periódicos.

A equipa técnica procede à revisão mensal dos planos individuais de cuidados ou sempre que necessário.

9.3 Avaliação da Qualidade

O projeto implementará mecanismos de avaliação interna e externa, incluindo:

- a) Avaliação de satisfação dos beneficiários;
- b) Aplicação dos protocolos disponibilizados pela equipa de avaliação externa RISE-Health/FMUP;
- c) Registo e análise de ocorrências.

10 Financiamento

Fontes de Financiamento

O Projeto Cuidar é financiado pela Fundação Calouste Gulbenkian e gerido pela Cáritas Arquidiocesana de Évora, durante o período de 2025-2027. Poderão existir outras fontes de financiamento complementares, desde que aprovadas pela entidade gestora.

Aprovação e Vigência

Este regulamento e eventuais anexos foram aprovados pela Direção da Cáritas Arquidiocesana de Évora em reunião realizada a

_____.

O presente regulamento entra em vigor em

_____.