



SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

EDIÇÃO:1 /REVISÃO:9

APROVADO: 28/03/2019

CODIGO: RISAD-Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

Nº DE PÁGINAS DO REGULAMENTO: 22



CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social do Carriço, com acordo de cooperação para a resposta social **Serviço de Apoio Domiciliário**, celebrado com o **Instituto da Segurança Social, I.P.- Centro Distrital de Leiria**, em 01 de Agosto de 2008, é uma IPSS, registada com o **n.º 4 / 2000, folha 9 verso no livro 8 das Associações de Solidariedade Social**, com os Estatutos alterados pelo averbamento nº2, à inscrição nº4/00, a fls.19 e 19 verso do livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social efectuado em 01/02/2016, nos termos do n.º 4 do art. 9º do regulamento do registo aprovado pela Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro, representada pelo **Presidente da Direcção – Fernando Leopoldo dos Santos Rufino**.

Norma II

Legislação Aplicável

A resposta Social SAD, estrutura prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos em vigor:

- a) Decreto-Lei 120/2015, de 30 de Junho, alterado pelo Decreto-lei nº 68/2016, de 3 Novembro – Princípios orientadores e enquadramento a que devem obedecer a cooperação entre Estado e as Entidades do Sector Social e Solidário;
- b) Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 - Regulamenta as participações familiares
- c) Circular n.º 5, 23 de Dezembro de 2014 – Acordos cooperação com IPSS e equiparadas;
- d) Portaria 196-A/2015, 1 de Julho alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de Novembro – Critérios, regras e formas de cooperação;
- e) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, 14 de Novembro, alterado pela lei 76/2015 de 28 de Julho - Estatutos de IPSS;
- f) Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de Março, que procede à segunda alteração do Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 Março – Licenciamento e obrigações;
- g) Protocolo e acordos de cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social;
- h) Portaria nº 100/2017 de 07 Março – regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- i) Lei nº 30/2013 de 8 maio – Lei de bases da economia social;
- j) Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo decreto – lei nº 242/2012, de 07 de Novembro e pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de Junho – Livro de reclamações;
- k) Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- l) Lei nº 67/1998 de 26 de outubro, alterada pela lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei de proteção de dados pessoais
- m) Portaria nº38/2013 de 30 janeiro -Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário



Norma III Objectivos do Regulamento

O Presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos Idosos e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD, enquanto estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação activa dos Idosos e/ou outros representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma III Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Norma IV Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro Social do Carriço assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Colaboração com as famílias;
 - b) Atendimento individualizado;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal (os produtos e instrumentos de higiene são da responsabilidade do cliente);
 - d) Confeção e distribuição de refeições (as dietas prescritas serão consideradas);
 - e) Limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do utente (os produtos de limpeza são da responsabilidade do cliente);
 - f) Tratamento e distribuição de roupa (a marcação da roupa é da responsabilidade do cliente);
 - g) Actividades de animação e socialização
2. O Centro Social do Carriço, pode ainda desde que haja meios que o permitam e indisponibilidade ou ausência da família, realizar ainda as seguintes actividades, complementares:
 - a) Acompanhar o utente ao exterior;
 - b) Fazer a aquisição de bens e serviços (medicamentos, compras, etc.);



- c) Orientar e ou acompanhar pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
- d) Os colaboradores ministram, quando necessário a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/ serviço:

- a) Ter idade igual ou superior a 66 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- b) Não se encontrar em situação de grande dependência ou exigência de cuidados saúde permanentes e especializados, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- c) Necessidade expressa do cliente;
- d) Estar dentro dos critérios de admissão;
- e) Ser sócio de plenos direitos da Instituição Centro Social do Carriço

Norma VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente ou pessoa responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- b) Cartão de contribuinte;
- c) Cartão de beneficiário da segurança social;
- d) Cartão utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que pertença;
- e) Relatório médico, comprovativo da situação clínica, com respectiva medicação e posologia;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar, quando necessário: (declaração anual pensões, declaração IRS, nota de liquidação)
- g) Comprovativo das despesas: doença crónica, habitação, transporte;
- h) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante em como dá consentimento e autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;

2. Esta inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento. A instituição não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as inscrições como lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer

3. No momento da inscrição é facultado ao utente ou aos familiares uma cópia do presente regulamento



Norma VII Critérios de Admissão

Sempre que a carência de vagas não permita a admissão de todos os interessados, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:

- a) Situação económica - financeira precária
- b) Situações de emergência social
- c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos
- d) Grau de Dependência
- e) Situação encaminhada pelo serviço da segurança social
- f) Risco de isolamento social
- g) Residência na área geográfica da resposta social
- h) Necessidade expressa do cliente
- i) Ter mais de 66 anos
- j) Sócio há mais de 1 ano (Critério de Desempate)

Norma VIII Admissão/ Atendimento

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo director técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submete – la à decisão da Entidade competente
2. A anteceder a admissão é realizada uma visita domiciliária pelo Director Técnico para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços, bem como das suas condições habitacionais. Desta visita resulta a elaboração do contrato dos serviços, preenchimento ficha de avaliação diagnóstica, programa de acolhimento e o plano de cuidados
3. A admissão é decidida pela Direcção após recolha de todos os documentos, e com base no parecer da Director Técnico da Instituição, podendo decorrer todo o ano, desde que existam vagas
4. O horário de atendimento as famílias é nos dias úteis das 9h00 às 18h00

Norma IX Acolhimento

1. O programa de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa responsável, não deve ser superior a 30 dias.
2. O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentar a equipa responsável pelo SAD, nomeadamente as ajudantes de acção directa e trabalhadoras auxiliares que articularão com o cliente.
 - b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
 - c) Avaliar as reacções do cliente.



- d) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
- e) Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do cliente nas actividades desenvolvidas.
- f) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.
- g) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

4. Ainda durante este período, os técnicos responsáveis pelo acolhimento do cliente, podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos de avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica.

5. Se durante o período de acolhimento o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/ integração e procurar superá-los, estabelecendo as necessárias alterações. Seja por inadaptação, seja porque se alteraram as condições iniciais, o cliente poderá proceder à rescisão do contrato a qualquer momento.

6. Após o período de acolhimento é efectuado uma avaliação por parte da equipa técnica com o cliente e/ou familiar ou representante legal, sobre o processo de integração e adaptação, utilizando para o efeito o Relatório do Programa de Acolhimento do cliente. Podem ser prestadas informações adicionais, ao cliente e/ou familiares ou representante legal, sobre a integração, e outras questões que sejam relevantes.

Norma X

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição e todos os documentos respeitantes ao cliente, designadamente os seguintes:

- a) Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos;
- b) Carta de admissibilidade e aprovação;
- c) Contrato;
- d) Identificação e telefone da pessoa de referência do cliente (familiar ou representante legal);
- e) Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
- f) Identificação e contacto das pessoas próximas do cliente, a contactar em caso de emergência ou necessidade;
- g) Informação médica, identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, doenças, etc.);
- h) Programa e Relatório de Acolhimento do cliente;
- i) Ficha de avaliação diagnóstica
- j) Ficha de avaliação multidimensional
- k) Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente;
- l) Plano individual e respectivas avaliações;
- m) Registo de prestação dos serviços;
- n) Registo de participação nas actividades;
- o) Registo de acompanhamento Individual;



- p) Registo períodos de ausência (qd aplicável)
- q) Registo de cessação de contrato, com indicação da data e motivo de cessação, e sempre que possível, anexados comprovativos;
- r) O processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contido. Cada processo é permanentemente actualizado com uma periodicidade de 3 meses.
- s) O cliente e/ ou familiares ou representante legal poderá ter conhecimento da informação constante no processo individual, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações

Norma XI

Lista de espera/ Critérios de priorização

1. No caso do idoso não ter vaga e se encontrar em lista de espera, tal é comunicado por escrito no prazo de 5 dias úteis, bem como é solicitado que responda no prazo de 10 dias se continua interessado, caso não o faça é retirado da lista
2. A priorização na lista de espera resulta da pontuação obtida aquando da definição dos critérios de admissão – (Ver quadro anexo I)

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII

Instalações/ Equipamentos

O SAD está implementada nas instalações do Centro Social do Carriço, sediado na Rua do Centro Social n.º46, 3105 – 057 Carriço.

As instalações/ equipamentos são compostas por:

- a) Cozinha (afecta a outras valências)
- b) Lavandaria (afecta a outras valências)
- c) 4 carrinhas adaptadas a SAD
- d) Sala pessoal / arrumos
- e) Instalações sanitárias p/ pessoal
- f) Espaços comuns a outras respostas – cozinha, dispensa, lavandaria, secretaria)

Norma XIII

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona durante todo o ano em duas modalidades:
 - o De 2ª feira a 6ª feira (dias úteis) – 08h00/13h00- 15h00/18h00
 - o De 2ª a Domingo incluindo feriados – 08h00/13h00- 15h00/18h00
2. O Horário de funcionamento é estipulado de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade da instituição



Norma XIV Refeições/ Ementas

1. O Centro Social fornecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos utentes
2. As refeições serão entregues no domicílio entre 11h30 e as 13h00
3. As ementas serão da responsabilidade do Director Técnico e da Cozinha e afixadas semanalmente em lugar visível
4. As ementas poderão ser alteradas por motivo de força maior
5. Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar
6. As dietas serão preparadas segundo as indicações da declaração médica entregue no acto de admissão do cliente

Norma XV Assistência medicamentosa

1. O centro social colabora com as famílias, sempre que solicitado, na aquisição e administração dos medicamentos mediante prescrição médica.
2. Aquando da admissão do utente é solicitado um resumo do historial clínico com indicação da medicação habitual e preenchido um guia de medicamentos, que juntamos ao processo individual da instituição e do domicílio do cliente.
3. No processo do domicílio encontra-se uma ficha de registo para a verificação diária que o colaborador assina e regista a hora que administrou o (s) medicamento (s).

Norma XVI Ausências / Interrupção do serviço

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências
2. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias implicam o cancelamento da prestação de serviços
5. Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a frequência na resposta social manter-se-á válida e sem pagamento de mensalidade
6. O SAD não funcionará em caso de surto de doença infecto contagiosa, justificado pelo responsável da autoridade de saúde



Norma XVII Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação/mensalidade é efectuado de 1 a 31 de cada mês a que respeita o serviço.
2. O pagamento poderá ser efectuado através de transferência bancária, cheque, na secretaria da Instituição, ao director técnico e/ou seu substituto aquando das suas visitas mensais.
3. A revisão da Comparticipação Familiar será feita anualmente, conforme o descrito na norma XVIII, e sempre que por dificuldades económico/financeiras da família se justifique.
5. A mensalidade calculada, não inclui transporte do cliente da sua residência para o exterior. Os pedidos de deslocação esporádicos ao exterior serão debitados consoante a área de deslocação; Assim, área geográfica da freguesia do Carriço e limítrofes 5,00€, cidade de Pombal 15,00€, Cidade Figueira da Foz 20,00€.
6. Aos clientes que usufruem dos serviços ao fim-de-semana será solicitado um contributo para ajudas de custo de transporte no valor de 10,00€/mês.
7. Uma vez por ano, normalmente em Janeiro, ou sempre que se verifique a entrada de um novo utente/cliente, será solicitado colaboração de 15,00€ para o seguro de acidentes pessoais da respectiva resposta social.
8. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 30 dias no pagamento das mensalidades, a prestação do serviço é suspenso até regularização da situação.
9. Todos os débitos em atraso serão exigidos pelo Centro Social do Carriço através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.

Norma XVIII Comparticipações Familiares

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada **na secretaria**
2. De acordo com o disposto na portaria 196-A/2015, 1 de julho e circular n.º 4, de 16-12-2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), os critérios de determinação das comparticipações familiares que se aplicam aos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação são:
 - 2.1- O Agregado familiar, para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;



- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

2.1.1- Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.1.2- Considera -se que a situação de economia comum se mantém 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, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

2.2 — Rendimentos do agregado familiar: para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Nota: Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.



2.3- Despesas fixas: Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquida;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos do uso continuado em caso de doença crónica;

2.3.1- Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 3 a Instituição pode estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

2.4 - O Cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento “per capita” mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2.5.1— Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

2.5.2 - A falta de entrega dos documentos a referidos em 2.5. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

2.6- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

2.7 -Haverá lugar a uma **redução de 10% na comparticipação familiar** mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.



2.8 - As participações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo

2.8.1 — Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva participação

2.9 A participação familiar devida pela utilização do equipamento social - Serviço Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de percentagem de 40% a 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Serviços	Horário	Participação Familiar <i>(% sobre o rendimento per capita)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação ou Higiene Pessoal • Animação 	2ªf a 6ªf	40%
<ul style="list-style-type: none"> • Higiene Habitacional • Tratamento de Roupas • Animação 	2ªf a 6ªf	40%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação ou Higiene Pessoal • Animação 	2ªf a Domingos e Feriados	50%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação ou Higiene Pessoal • Higiene Habitacional ou Tratamento de Roupas • Animação 	2ªf a 6ªf	50%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação • Higiene Pessoal • Animação 	2ªf a Domingos e Feriados	60%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional ou Tratamento de Roupas • Animação 	2ªf a 6ªf	60%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional ou Tratamento de Roupas • Animação 	2ªf a Domingos e Feriados	65%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Tratamento de Roupas • Animação 	2ªf a 6ªf	70%
<ul style="list-style-type: none"> • Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Tratamento de Roupas • Animação 	2ªf a Domingos e Feriados	75%



2.9.1- Aos utentes não abrangidos pelos acordos de cooperação será aplicado a mensalidade referenciada ao valor do custo médio utente para a resposta social em causa.

3. Poder-se-á reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que através de uma cuidada análise sócio - económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

CAPITULO IV

PESSOAL /FUNÇÕES

Norma XIX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e horário de trabalho, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Os recursos humanos afectos à resposta social, estrutura residencial para idosos, são compostos por uma Diretora Técnica, um animador sociocultural, um administrativo, ajudantes de acção directa, auxiliares de serviços gerais, cozinheiro, ajudante de cozinheiro.

De acordo com as respectivas categorias são atribuídas funções, as quais estão descritas no Manual da Organização.

Norma XX

Direcção Técnica/Assistente Social

A Direcção Técnica do Serviço Apoio Domiciliário do Centro Social do Carriço é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, conforme descrito no disposto no art.11º da Portaria nº67/2012 de 21 de Março estando o nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.

CAPITULO V

DIREITOS E DEVERES

Norma XXI

Direitos dos clientes

Constitui direitos dos clientes:

- a) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços; quando se verifique a necessidade de utilização da chave do domicílio do cliente deve-se proceder de acordo com a IT.02/PS1 (anexo II)
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;



- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes na instituição;
- d) Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
- e) Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
- f) Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- g) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) Não ser suspenso ou excluído da instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria exercer o direito de defesa

Norma XXII Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da instituição e colaboradores;
- b) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a instituição e para terceiros;
- c) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- d) Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas que não estejam incluídos na mensalidade acordada;
- f) Respeitar as regras constantes do presente regulamento interno, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;

Norma XXIII Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

- a) Ser tratada com respeito;
- b) Ver cumprido o que foi acordado no acto de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o património da instituição;



- e) Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente, familiar e /ou representante legal no acto de admissão;
- f) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão desta resposta social o cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente regulamento interno e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga e/ou furto;
- g) Em caso do incumprimento do ponto 1 e 2 da cláusula VIII do Contrato de Prestação de Serviços, a Direcção encaminhará o processo para o Tribunal Judicial da Comarca de **POMBAL**, a fim de que seja procedido a recuperação dos créditos em débito. Este procedimento terá início após o contacto escrito para pagamento ao devedor e após o prazo de 30 dias.

Norma XXIV Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

- a) Garantir que a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- b) Proporcionar acompanhamento adequado a cada cliente;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos, materiais e financeiros necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos clientes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Assegurar o normal funcionamento da resposta social SAD;
- f) Avaliar o desempenho dos colaboradores;
- g) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;
- h) Manter atualizados os processos individuais dos clientes;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos clientes;
- j) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- k) Organizar com os clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- l) Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
- m) Criar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, os usos e costumes do cliente;
- n) Assegurar a implementação dos critérios do modelo de gestão da qualidade

Norma XXV Direitos dos colaboradores

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, suas famílias e/ou representantes e, assim como pela direção, usufruindo dos direitos consignados na lei;
2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimento, férias, faltas e licenças, estão asseguradas pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.



Norma XXVI Deveres dos Colaboradores

1. Todos os trabalhadores do Centro Social do Carriço, pelo seu vínculo à Instituição, estão sujeitos ao cumprimento absoluto dos seguintes deveres:

- a) **O dever de isenção** - consiste em não retirar vantagens directas ou indirectas, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, actuando com independência em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspectiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, utentes de qualquer uma das valências, e/ou seus familiares;
- b) **O dever de zelo** - consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e correcção;
- c) **O dever de obediência** - consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objecto de serviço e com a forma legal;
- d) **O dever de lealdade** - consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objectivos do serviço e na perspectiva da prossecução do interesse da Instituição;
- e) **O dever de sigilo** - consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público;
- f) **O dever de correcção** - consiste em tratar com respeito quer os utentes dos serviços, quer os próprios colegas quer ainda os superiores hierárquicos;
- g) **O dever de assiduidade** - consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço;
- h) **O dever de pontualidade** - consiste em comparecer ao serviço dentro das horas que lhes forem designadas.

2. Deveres Especiais dos Trabalhadores:

Para além dos deveres gerais dos trabalhadores enumerados no artigo anterior e entendidos como obrigatórios, todos os trabalhadores da Instituição, deverão a título de voluntariado acharem-se disponíveis para colaborar com a Instituição, quando necessário, na participação ou realização de eventos, ou feitos desta natureza, ainda que os mesmos se realizem fora do horário normal da Instituição, incluindo Sábados ou Domingos.

3. Todos os colaboradores têm o dever de identificar oportunidades de melhoria no seu sector e reportá-las ao Diretor Técnico.

Norma XXVII Direitos dos voluntários

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações
- b) Ter acesso a programas de formação inicial contínua
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança
- e) Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho



- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar

**Norma XXVIII
Deveres dos voluntários**

- a) Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa a quem presta o serviço;
- b) Guardar sigilo em assuntos confidenciais;
- c) Actuar de forma gratuita e desinteressada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- d) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
- e) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização;
- f) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da atividade;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;

**Norma XXIX
Direitos do Estagiário**

- a) Ser acompanhado por um supervisor designado pela instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório
- b) Obedecer às normas estabelecidas no Termo de Compromisso de Estágio
- c) Ter seu termo de compromisso de Estagiário assinado por todas as partes envolvidas
- d) Ser assegurado contra acidentes pessoais
- e) Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio
- f) Desenvolver actividades que se desenvolvem o seu conhecimento teórico

**Norma XXX
Deveres do Estagiário**

- a) Ser disciplinado
- b) Cumprir o horário estabelecido
- c) Manter organizado o seu trabalho
- d) Respeitar as normas da instituição onde é realizado
- e) Apresentar relatório das atividades realizadas



**Norma XXXI
Passeios e Deslocações**

- a) A organização de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da Animadora Sócio Cultural que deles dá conhecimento ao director técnico que os submete à Direcção para aprovação
- b) Poderá ser necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, para a efectivação desses passeios ou deslocações
- c) Durante os passeios os clientes serão sempre acompanhados pelos responsáveis pela actividade.

**Norma XXXII
Contrato**

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

**Norma XXXIII
Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social do Carriço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.
2. As reclamações que não sejam registadas no livro e que chegam de forma escrita ou verbal, serão transmitidas à Direcção, por quem as recepciona. Esta analisa e comunica por escrito a decisão.

**Norma XXXIV
Sugestões/Opiniões**

1. Existe na instituição uma caixa de recolha de sugestões / Opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios.
2. Todas as sugestões/opiniões são comunicadas à Direcção da instituição, pela directora técnica, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

**CAPITULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Norma XXXV
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de colaboradores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela directora técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor, e do Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos à pessoa adulta existente na instituição.



**Norma XXXVI
Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do SAD do Centro Social do Carriço informarão e contratualizarão com os Utentes/ representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada e vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste
2. Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Leiria, que é a entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social do SAD

**Norma XXXVII
Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do SAD, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria

**Norma XXXVIII
Disposições Complementares**

1. Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direcção;
2. O SAD não tem períodos de encerramento para férias;
3. O foro da comarca de Pombal salvo excepções, é o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento interno, entre a instituição, seus utentes e seus familiares.
4. Em caso de conflito também poderá ser solicitado ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide -1099-032 Lisboa, a intermediação do conflito.
5. A recolha e o tratamento de dados pessoais é feita conforme o descrito na política de privacidade e proteção de dados em vigor no Centro Social do Carriço.

**Norma XLIV
Entrada em vigor**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direcção a 25 de Março de 2019 e entra em vigor em 01 de Abril de 2019.

A Direcção



ANEXO I

1. Quadro critérios de selecção e priorização – Pontuação

Crítérios	%
1 - Situação económico-financeira precária	19
2 - Situações de emergência social	17
3 - Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar cuidados básicos	15
4 - Grau dependência	13
5 - Situação encaminhada pelo serviço da Segurança social	11
6 - Risco de Isolamento Social	9
7 - Residência na área geográfica da resposta social	7
8 - Necessidade expressa do cliente	5
9 - Ter mais de 66 anos	4
10 - Sócio há mais de 1 ano	Critério desempate
TOTAL	100

- A Pontuação é função do grau de importância dos critérios.
- O valor final resulta da soma da pontuação e a ponderação a dividir pelo número total de critérios.



ANEXO II

IT.02/PS1 - Gestão Chaveiro

Objectivo

- Definir a gestão das chaves internas e externas.

Âmbito

- Estabelecer regras de controlo da utilização das chaves internas e externas.

Responsabilidades

- É da responsabilidade dos Serviços Administrativos e Directora Técnica o controlo e gestão das chaves.
- Aos domingos e feriados a gestão das chaves compete à cozinheira de serviço.
- É da responsabilidade de todos os colaboradores a correta utilização das chaves.

Aplicação

- Inventariar as chaves da Instituição e registar no impresso – **Chaves Internas – I.23/PS1**
- Inventariar as chaves dos utentes que estão à guarda da Instituição para uso das equipas de serviço e registar no impresso – **Chaves externas – I.20/PS1**
- Sempre que o cliente nos entrega a chave do domicílio, este ou o seu representante deve assinar o impresso a **Entrega e Recepção de chave do domicílio – I.21/PS1**
- Sempre que se pretenda utilizar uma determinada chave, o colaborador dirige-se à secretaria solicita-a procedendo ao registo no impresso – **Levantamento e Entrega das Chaves.**
- O utilizador ou equipa utilizadora da chave é responsável pelo seu uso. Em caso de dano ou perda deverá informar de imediato a Directora Técnica (caso de chave externa) e Serviços Administrativos (chave interna). Em função da situação são tomadas as medidas que se julguem adequadas e remetida para NC.
- Sempre que se entrega a chave após a sua utilização, a administrativa regista a sua entrega no impresso - **Levantamento e Entrega das Chaves – I.22/PS1**
- Quando uma chave interna é atribuída a qualquer elemento Directivo e/ou qualquer colaborador regista-se também no impresso - Chaves Internas.
- Quando uma chave do cliente lhe é devolvida, o mesmo ou seu representante deve assinar o impresso- **Entrega e Recepção da Chave do Domicílio – I.21/PS1**, devendo-se actualizar o registo de chaves externas.



Documentos Aplicáveis

Documento	Código
Chaves Internas	I.23/PS1
Chaves Externas	I.20/PS1
Entrega/Recepção de Chave do Domicilio	I.21/PS1
Levantamento e Entrega das Chaves	I.22/PS1