

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário



Centro Social Nª Sª de Fátima

Centro de Dia Padre Carlos Susano

Centro de Dia Padre
Carlos Susano



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

1 de 26

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Identificação da Instituição

O Centro de Dia Padre Carlos Susano, à frente designado por Centro é um equipamento com sede na Estrada Nacional nº 79 em Lagoa, integrado orgânica e funcionalmente no Centro Social Nossa Senhora de Fátima, instituição particular de solidariedade social, com sede na Avenida D. Nuno Álvares Pereira, n.º 76 em Macedo de Cavaleiros, com estatutos aprovados a 8 de Maio de 1989 e registada pela Direção Geral da Segurança Social a 8 de Junho de 1989 sem fins lucrativos.

Este Centro tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Bragança em 1 de Novembro de 2006.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

O âmbito de aplicação deste Centro é a promoção de uma resposta social qualificada no campo da acção social, apoiando a população idosa da freguesia, empenhando-se preferencialmente na prestação de serviços a todos aqueles que sofrem de isolamento, debilidade física e carência económica, a fim de promover o seu bem-estar bio-psico-social, fomentar as relações interpessoais e colaborar com a família e a comunidade na permanência e manutenção dos idosos, até mais tarde, na sua própria residência ou integrado no seu agregado familiar.

Artigo 3º

Missão

Promover a prestação de serviços na área da infância, juventude e terceira idade, pautados pela inovação, personalização e qualidade.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

2 de 26

Artigo 4º

Visão

Ser uma Instituição reconhecida como uma estrutura de referência nos cuidados a proporcionar à população infantil, juvenil e sénior.

Artigo 5º

Valores

Tendo em conta a missão descrita, é filosofia da instituição orientar-se por valores comuns, partilhados por todos os que colaboram na organização social e visíveis na prática profissional diária. Todas as pessoas envolvidas deverão estar conscientes que o seu comportamento é exemplo determinante para a prossecução dos objetivos a que a instituição se propõe.

O Centro rege-se pelos seguintes valores:

- a. Ética Profissional;
- b. Respeito pela dignidade humana,
- c. Solidariedade Humana;
- d. Qualidade e Iniciativa;
- e. Trabalho em Equipa

Artigo 6º

Política da Qualidade

O Centro orienta a sua actuação com base nas orientações de trabalho do Manual de Qualidade da instituição, onde contempla os clientes, os colaboradores, a organização do Centro e a comunidade envolvente.

1. Clientes - a Instituição pretende satisfazer as suas necessidades, promover o seu bem-estar e proporcionar o acesso, enquanto clientes da Instituição, a serviços de qualidade.
2. Colaboradores - a Instituição pretende proporcionar a participação em formações, internas ou externas, promover boas condições de trabalho a nível de equipamentos e instalações, a nível de um bom ambiente de trabalho, que possibilitem o correcto desempenho das suas funções.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

3 de 26

3. Organização do Centro - esta pretende cumprir legal e integralmente a legislação em vigor para cada serviço que presta, e as orientações transmitidas pelos serviços envolventes.
4. Comunidade - a Instituição pretende estabelecer parcerias, aceitar estágios profissionais e/ou curriculares e voluntários, bem como promover o contacto da comunidade com o trabalho desenvolvido pelos clientes (ex: feiras, mostras, exposições).

Artigo 7º

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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova o Estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Cooperação
- c) Protocolo de Cooperação
- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 8º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

4 de 26

Artigo 9º

Objetivos da Resposta Social

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
3. Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
5. Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Artigo 10º

Serviços

O Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Confeção, transporte e distribuição de refeições;
- 1.2. Apoio na Refeição;
- 1.3. Atividades Lúdico-recreativas;
- 1.4. Atividades Culturais e Sociais;
- 1.5. Atividades Quotidianas;
- 1.6. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
- 1.7. Administração da Medicação prescrita;
- 1.8. Apoio psicossocial;
- 1.9. Tratamento de Roupas;
- 1.10. Acompanhamento ao Exterior/Apoio na Aquisição de bens e serviços;
- 1.11. Atividades Desportivas;
- 1.12. Atividades Espirituais e/ou Religiosas;
- 1.13. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- 1.14. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

5 de 26

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

Artigo 1º

Destinatários

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Pessoas de 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
2. Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

Artigo 2º

Condições gerais de admissão

1. São condições de admissão neste serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
 - b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - c) Necessitar de ajuda na execução das atividades da vida diária.

Artigo 3º

Processo de Admissão

- a. O idoso ou alguém que o represente deverá fazer a sua inscrição no Centro de Dia, respondendo, pessoalmente, ou por outra pessoa que o represente, a um questionário escrito ou oral de admissão, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, conduzido sob a responsabilidade da Diretora Técnica ou de quem, para o efeito, a represente;
- b. A documentação exigida deverá ser entregue no Centro de Dia sem a qual não será considerado o pedido de admissão;
- c. Os pedidos de admissão são deferidos pela Direção;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

6 de 26

d. Para cada caso de admissão será organizado um processo documental individual contendo os dados pessoais, sociais e familiares julgados indispensáveis;

e. Os documentos de admissão são os seguintes:

- Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do Cliente e do representante legal quando necessário;
 - Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal quando necessário;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente ou do representante legal quando necessário;
 - Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
 - Boletim de Vacinas e relatório médico descrevendo a situação de saúde atual, medicação e respectiva posologia, se padecer de alguma doença específica, a indicação dos cuidados a ter, como por exemplo a necessidade de dieta alimentar;
 - Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar;
 - Declaração de IRS do cliente ou responsável pela comparticipação;
 - Declaração assinada pelo cliente ou o seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
 - Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como a certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela;
- g. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios devendo logo que possível, iniciar-se o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 4.º

CrITÉRIOS de Admissão

1. Idosos que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
2. Idosos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;
3. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente ou outra situação de emergência;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

7 de 26

4. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
5. Ordem de inscrição na Instituição.

Artigo 5º

Acolhimento de novos clientes

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
 2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
 3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 4. Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 5. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 6. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 7. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 8. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 9. Elaboração, após 30 dias da Avaliação do Programa Inicial de Acolhimento, sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- b) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

8 de 26

Artigo 6º

Processo Individual do Cliente

1. É organizado um processo individual de cada cliente do qual consta, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas do cliente, bem como outros elementos relevantes.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Artigo 7º

Lista de Espera

1. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal pelo Diretor Técnico.
2. Os critérios de ingresso/retirada de lista de espera são divulgados semestralmente;

Critérios

1. Os critérios de posicionamento da lista de candidatos são os critérios de admissão identificados no artigo 4º;
2. Os critérios de retirada da lista de espera são: desistência, morte, admissão.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 1º

Instalações

1. O serviço de apoio domiciliário está sediado em Lagoa e as suas instalações são compostas por:
 - a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
 - b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
 - b) Casas de Banho (para utentes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas casas);



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

9 de 26

- c) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
- d) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
- e) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

Artigo 2º

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é das 9.30 h às 18.30 h todos os dias da semana, incluindo feriados e fins-de-semana.

Artigo 3º

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

Artigo 4º

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, cuja tabela se encontra em anexo;
3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3/97, de 2 de Maio e na Circular Normativa n.º 7/97, de 14 de Agosto, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$R = \frac{RF-D}{N}$

N

Sendo que:

- R= Rendimento per capita



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

10 de 26

- RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)
- D= Despesas fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5. As mensalidades e as pensões serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; São solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de Apoio Domiciliário escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

6. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

8. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar

9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

11 de 26

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.

Artigo 5º

Confeção, Transporte e Distribuição de Refeições

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:
 - a) Almoço
 - b) Lanche ajantarado
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

Artigo 6º

Tratamento de Roupas

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada e entregue no domicílio do cliente.

Artigo 7º

Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado mediante as necessidades do cliente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

12 de 26

Artigo 8º

Arrumação e pequenas limpezas no domicílio

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas semanalmente, consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

Artigo 9º

Acompanhamento ao Exterior/Apoio na Aquisição de bens e serviços

1. O acompanhamento ao exterior terá de ser solicitado antecipadamente e será realizada a prestação do serviço mediante disponibilidade de recursos da instituição;
2. A aquisição de bens será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 10º

Administração da Medicação prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Artigo 11º

Atividades/Serviços Prestados

1. Os cuidados de higiene e apresentação pessoal são prestados pelos Ajudantes Familiares, segundo a escala de serviço;
2. A instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os clientes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, culturais e sociais, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e /ou religiosas, quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da instituição e/ou da comunidade;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

13 de 26

3. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos clientes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade.
4. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa por em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos;
5. A instituição procurará, dentro da disponibilidade dos serviços da paróquia, satisfazer as necessidades dos clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um;

Artigo 12º

Passeios ou Deslocações

1. A organização de passeios, visitas ou deslocações é da responsabilidade da Instituição, tendo sempre em conta as sugestões dos clientes.
2. Os passeios/deslocações são gratuitos quando realizados nos transportes da Instituição ou quando não acarretam custos adicionais.
3. Os familiares devem ser informados dos passeios/deslocações fora da cidade/concelho.
4. Nos passeios/deslocações, os clientes são sempre acompanhados pelo pessoal ao serviço na resposta social.

CAPÍTULO IV

Recursos Humanos

Artigo 1º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa técnica, Pessoal de Cozinha, Pessoal Auxiliar e Voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Artigo 2º

Direção

A Direção é constituída por três membros: Presidente, Secretário e Tesoureiro.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

14 de 26

O Centro está sob a dependência da Direção, a quem compete gerir e fiscalizar o respetivo funcionamento, bem como nomear e contratar todo o pessoal, com a ajuda da Direção Técnica.

Artigo 3º

Competências da Direção

Compete à direção gerir o centro e representá-lo, assegurar a organização e o funcionamento dos serviços, elaborar anualmente o relatório de contas de gerência, bem como o orçamento e programa de ação, elaborar e manter atualizado o inventário do património do centro, deliberar sobre aceitação de heranças, legados e doações, em conformidade com a legislação aplicável, providenciar sobre fontes de receita do centro, organizar o quadro de pessoal, aprovar toda a documentação a afixar, nomeadamente os procedimentos da gestão da qualidade manter em seu poder bens e valores do centro, celebrar acordos de cooperação e zelar pelo cumprimento da lei, dos estatutos e das deliberações dos corpos gerentes.

Artigo 4º

Competências da Presidente da Direção

Compete à Presidente da Direção:

- a) Superintender na administração do centro, orientando e fiscalizando os respetivos serviços;
- b) Convocar e presidir as reuniões da direção, dirigindo os respetivos trabalhos
- c) Promover o voluntariado na perspectiva do apoio às atividades a desenvolver pelo Centro;
- d) Promover ações de formação destinadas aos voluntários;
- e) Cumprir e fazer cumprir a legislação em vigor para o acolhimento em Centro, bem como o Regulamento Interno, assim como a elaboração, implementação e atualização do Plano de Segurança, Higiene Alimentar e Limpeza das Instalações;
- f) Promover a implementação do projeto de segurança das instalações e do plano de emergência;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

15 de 26

- g) Avaliar o desempenho de todos os colaboradores do Centro, em articulação com a Direção;
- h) Fomentar o intercâmbio com outras Instituições a nível nacional e internacional;
- i) Zelar pela boa utilização do Livro de Ocorrências e circulação de informação;
- j) Promover a valorização das competências dos profissionais nas áreas de formação humana, de cultura institucional solidária e formação técnica específica, na óptica de potenciar a qualidade da intervenção;

Artigo 5º

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é constituído por três membros, um presidente e dois vogais. Compete ao conselho fiscal vigiar pelo cumprimento da lei e dos estatutos, exercer a fiscalização sobre a escrituração e demais documentos do centro, emitir parecer sobre o relatório e contas de gerência, bem como sobre o orçamento.

Artigo 6º

Direção Técnica

A Direção Técnica deste serviço compete a um técnico da área das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a direção pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 7º

Competências da Direção Técnica

São funções da Diretora Técnica

No âmbito da Gestão

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

16 de 26

- b) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando mensalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- d) Solicitar aos serviços competente, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço exija;
- h) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- i) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- j) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;
- k) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;

No âmbito Social

- a) Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- c) Emitir relatório e parecer dos processos de e proceder ao seu acompanhamento até à efetiva admissão;
- d) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

17 de 26

- e) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;
- f) Tomar conhecimento da saída dos clientes;
- g) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares, amigos e comunidade;
- h) Proceder à supervisão e acompanhamento dos serviços de refeições, conferência folhas mensais e registo de ocorrências.

No âmbito da Animação/Ocupação

- a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
- b) Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos clientes na vida diária do estabelecimento.

Artigo 8º

Equipa Técnica

A Equipa Técnica é constituída por profissionais na área Social e da Psicologia.

Artigo 9º

Competências da Equipa Técnica

Técnico de Serviço Social

- a. Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b. Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- c. Emitir relatório e parecer dos processos de e proceder ao seu acompanhamento até à efetiva admissão;
- d. Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- e. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;
- f. Tomar conhecimento da saída dos clientes;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

18 de 26

- g. Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares, amigos e comunidade;
- h. Proceder à supervisão e acompanhamento dos serviços de refeições, conferência folhas mensais e registo de ocorrências.

Técnico de Psicologia

- a. Realizar observação/avaliação psicológica e eventuais propostas de sinalização, encaminhamento para exames complementares de diagnóstico e ou para recursos especializados, de todos os clientes;
- b. Dinamizar grupos de idosos para discussão de diversas temáticas, com o objetivo de promover competências pessoais, sociais e de coesão do grupo;
- c. Elaborar ou solicitar relatórios psicológicos sempre que seja necessário;
- d. Articular com as equipas de saúde mental, que estejam a acompanhar o cliente no sentido de construir estratégias de trabalho conjuntas;
- e. Apresentar e refletir sobre a dinâmica psicológica do cliente, junto da equipa técnica;
- f. Acompanhar o processo de saída dos clientes tendo em conta a sua integração afetivo-emocional;
- g. Contribuir sempre que seja considerado mais adequado para que se mantenha e fortaleça desde início o espaço do cliente no grupo;
- h. Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução psicológica, para a identificação, na equipa técnica, do plano de desenvolvimento individual mais adequado a cada cliente, garantindo a promoção e proteção dos seus direitos;
- i. Apoiar as famílias na identificação das suas dificuldades afectivo-emocionais e de comunicação, promovendo dinâmicas terapêuticas, na tentativa de resolução de problemas e disfunções que mais directamente afectam os seus idosos ou no reconhecimento e aceitação das alternativas mais adequadas ao bem-estar destes;
- j. Promover, em articulação com a equipa técnica, uma intervenção reparadora e terapêutica na resolução de conflitos intra e interinstitucionais;
- k. Tomar conhecimento da saída dos clientes;
- l. Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares, amigos e comunidade;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

19 de 26

Técnico de Educação Social

- a. Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b. Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- c. Emitir relatório e parecer dos processos de e proceder ao seu acompanhamento até à efetiva admissão;
- d. Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- e. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;
- f. Tomar conhecimento da saída dos clientes;
- g. Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares, amigos e comunidade;
- h. Proceder à supervisão e acompanhamento dos serviços de refeições, conferência folhas mensais e registo de ocorrências.

Artigo 10º

Competências dos Colaboradores

São funções do Ajudante Familiar

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- b) Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas do domicílio;
- c) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- e) Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- f) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- g) Conduzir, quando necessário, a viatura da Instituição.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

20 de 26

São funções do Pessoal da Cozinha

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Almoço e Lanche;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa, e anexos;
- d) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração das ementas;
- f) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições;

São funções do Pessoal Auxiliar

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerente à sua função.

Artigo 11º

Direitos dos Colaboradores

- a) Ser tratado com dignidade e respeito;
- b) Ter as condições necessárias para o exercício das suas funções
- c) Beneficiar de todas as regalias sociais e jurídicas no âmbito laboral, de acordo com a sua situação e funções e de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 12º

Deveres dos Colaboradores

- a) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade Patronal;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação a sua função;
- c) Manter sigilo sobre acontecimentos ou eventualidades ocorridos no Centro;
- d) Zelar pela preservação e uso adequado dos bens, instalações e equipamentos da Instituição;
- e) Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

21 de 26

f) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames promovidos pela entidade patronal.

g) O pessoal tem direito a beneficiar de todas as regalias sociais e jurídicas no âmbito laboral, de acordo com a sua situação e funções face ao Centro e de acordo com a legislação em vigor

Artigo 13º

Intervenção dos Voluntários

1. Os Voluntários poderão colaborar nos trabalhos desenvolvidos no Centro de Dia Padre Carlos Susano, apoiando nas seguintes áreas:

- a) Formações diversificadas de interesse para a terceira idade;
- b) Logística de funcionamento;
- c) Ocupação de tempos livres;
- d) Celebração de datas festivas;
- e) Participação activa nas aulas de música e educação física;
- f) Outros a acordar com os voluntários.

2. A colaboração do voluntariado poderá ser permanente ou esporádica. Em qualquer caso o seu trabalho será orientado pelo Director Técnico. O Plano de voluntariado encontra-se disponível em anexo.

Artigo 14º

Direitos dos Voluntários

- a) Desempenhar uma tarefa que o valorize e que seja um desafio para ampliar ou desenvolver habilidades;
- b) Receber apoio no trabalho que desempenha (capacitação, supervisão e avaliação técnica);
- c) Ter a possibilidade da integração como voluntário na Instituição onde presta serviços, ter as mesmas informações que o pessoal remunerado e descrições claras de tarefas e responsabilidades;
- d) Dar o seu contributo para as decisões nos projectos em que se encontra envolvido;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

22 de 26

- e) Contar com os recursos indispensáveis para o trabalho voluntário;
- f) Ser respeitado nos termos acordados quanto à sua dedicação, tempo doado, etc;
- g) Ter reconhecimento e estímulo;
- h) Ter oportunidade para o melhor aproveitamento de suas capacidades, recebendo tarefas e responsabilidades de acordo com os seus conhecimentos, experiências e interesses;
- i) Beneficiar de um ambiente de trabalho favorável;

Artigo 15º

Deveres dos Voluntários

- a) Conhecer a Instituição e/ou a comunidade onde presta serviços (a fim de trabalhar levando em conta essa realidade social e as tarefas que lhe foram atribuídas;
- b) Escolher cuidadosamente a área em que deseja actuar, conforme os seus interesses, objectivos e habilidades pessoais. Garantindo um trabalho eficiente;
- c) Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário. Só se comprometer com o de facto pode fazer;
- d) Respeitar os valores e as crenças das pessoas com as quais trabalha;
- e) Aproveitar as situações e possibilidades oferecidas através de uma atitude aberta e flexível;
- f) Trabalhar de forma integrada e coordenada com a Instituição;
- g) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais;
- h) Acolher de forma receptiva a coordenação e a supervisão de seu trabalho;
- i) Recorrer ao bom senso para resolver imprevistos, além de informar os respetivos responsáveis.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 1º

Direitos dos Clientes

Todos os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário gozam dos seguintes direitos:



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

23 de 26

- a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

Artigo 2º

Deveres dos Clientes

1. Todos os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm os seguintes deveres:
 - a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição, bem como todos os clientes que frequentam o Centro de Dia;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

24 de 26

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) O não cumprimento dos deveres descritos neste regulamento interno serão alvo de análise por parte da direção.

2. Para que a harmonia, ordem e bom funcionamento do Centro de Dia se traduza no bem-estar dos clientes, torna-se indispensável:

- a) Observar as regras mínimas de convívio social, de respeito mútuo e tolerância;
- b) Dar conhecimento à Directora ou a quem a substitua de eventualidades e de acontecimentos que ponham em causa normas e instruções pré-estabelecidas, tanto nas relações entre as pessoas, como no funcionamento dos serviços, realização de actividades;
- c) Observar os horários estabelecidos;
- d) Zelar pelo bom funcionamento de equipamento, alertando para qualquer anomalia;
- e) Preservar as instalações e o mobiliário do Centro de Dia.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

25 de 26

Artigo 2º

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

Artigo 3º

Cessaçã da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Artigo 4º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

Artigo 5º

Livro de Registo de Ocorrências

1. 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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.



REGULAMENTO INTERNO

Código

Verificado por

Página

26 de 26

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 1º

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 objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Artigo 2º

Integração de Lacunas

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

Artigo 3º

Entrada em vigor

O presente regulamento interno entra em vigor a partir do dia 01 de Março de 2014 e após aprovação pela Direção do Centro Social Nossa Senhora de Fátima.

A Presidente do Centro Social Nossa Senhora de Fátima

CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DE FÁTIMA
Av. Nuno Álvares Pereira
Telefone 278 426 311
5349-202 MACEDO DE CAVALHEIROS
(Amélia do Nascimento Morais)

**ADENDA AO REGULAMENTO INTERNO
DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Esta adenda surge, na sequência, da necessidade de adequar o regulamento interno aos novos normativos em vigor, nomeadamente à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, que regulamenta as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais.

Assim as modificações apresentadas são contextualizadas na respetiva rubrica e pela ordem que se encontra no Regulamento Interno em vigor, com efeitos a partir de 01-12-2016.

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Artigo 7º

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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no no Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário e na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho.

**CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Artigo 4º

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

...

2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = ((RAF/12) - D) / n$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal



Centro de Dia Padre Carlos Susano

Instituição Particular de Solidariedade Social

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

- Os encargos médios mensais com transportes públicos;

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem até 75 % sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.

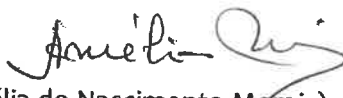
...

5. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda quinze dias seguidos.

...

O presente regulamento entra em vigor a 01 dezembro de 2016, depois de aprovado pela Direção da Instituição.

A Presidente da Direção do Centro Social Nossa Senhora de Fátima


(Amélia do Nascimento Moraes)