

## **CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O **Centro Social de Calendário (CSC)**, anteriormente designado por Centro Social Cultural e Recreativo D. Maria Gomes de Oliveira, Instituição Particular de Solidariedade Social, no âmbito das suas finalidades e objectivos estatutários e através de um acordo de cooperação celebrado em **março de 2002** com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, instalou **SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO (SAD)**, na sua Sede Social, sita na Rua S. Julião, nº 720, da freguesia de Calendário, com o objectivo de prestar apoio às crianças e famílias desta freguesia, rege-se pelas seguintes normas.

### **NORMA II**

#### **Legislação Aplicável**

Esta resposta Social rege-se igualmente pelo estipulado na legislação vigente no **Anexo I** deste documento.

### **NORMA III**

#### **1. Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1.1 Promover o respeito pelos direitos dos clientes/utentes;
- 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- 1.3 Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **2. Objectivos do SAD**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO corresponde à 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 e/ou as atividades da vida diária.

2. São objectivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- k) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- o) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- p) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
  - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - d) Cedência de ajudas técnicas;
  - e) Apoio psicossocial;
  - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

## **CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão residir na área de intervenção do Serviço de Apoio ao Domicílio do Centro Social de Calendário.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura/Pré- Inscrição**

1. Para efeitos de **candidatura**, o cliente deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de pré-inscrição.
2. Para efeitos de **admissão**, o cliente deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de Inscrição, que contém a sua identificação e que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade/cartão do cidadão do Cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Fotocópia do número de Identificação Fiscal (NIF) do Cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Fotocópia do cartão da Segurança Social do cliente;
  - d) Fotocópia do cartão de utente do SNS ou de outro sistema de saúde a que o cliente pertença;

- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - g) Pagamento da taxa de inscrição;
  - h) Fotocópia do IRS e nota de liquidação;
  - i) Fotocópia de documentos comprovativos das despesas do cliente (água, luz, gás, renda e medicação).
3. A ficha de Inscrição e os documentos probatórios deverão ser entregues no Gabinete de atendimento.
4. A inscrição só será considerada quando entregue toda a documentação solicitada;
5. A anulação da inscrição implica a perda da taxa de inscrição, uma vez que o valor não será devolvido;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
7. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é efetuada uma pré-inscrição do cliente, ficam automaticamente inscritos e o seu processo é arquivado em pasta próprio, a prioridade na admissão é estabelecida mediante os critérios de admissão.

## **NORMA VII**

### **Crítérios de Admissão**

- 1. Idade
- 2. Situação económico-financeira precária;
- 3. Grau de dependência;
- 4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
- 5. Residência em Calendário;
- 6. Situação encaminhada pela segurança social;
- 7. Isolamento Social;
- 8. Ter um familiar a frequentar a resposta social;
- 9. Situações de emergência social;
- 10. Outras definidas pela Direção.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

- 1. Recebida a ficha de Inscrição, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
- 2. É competente para decidir a Direção.
- 3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias uteis.
- 4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5. No ato da admissão é devido o pagamento de uma taxa que será atualizada e afixada anualmente pela Direção
- 6. Como responsável perante o Centro Social, será indicado no ato da inscrição, caso se justifique, um representante legal que se responsabiliza pelo cumprimento deste Regulamento.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento de Novos Clientes**

- 1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio

- b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
  - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
  - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - f) 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;
  - g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - j) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. A Instituição organiza o processo individual de cada cliente, ao qual é atribuído um número. Divide o processo individual em processos diferentes de acordo com as pessoas que podem ter acesso aos mesmos. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. Os Utentes ou seus representantes legais devem assinar a declaração em como autorizam a informatização dos dados pessoais constantes no processo individual do cliente, no perfeito cumprimento pela proteção dos mesmos, pela Instituição, nos termos legais.
3. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XI**

### **Instalações**

As instalações do SAD do CSC, anteriormente são compostas por gabinete de atendimento, gabinete técnico, Cozinha; Casas de Banho; casa de banho para pessoas com mobilidade reduzida; vestiários, Lavandaria; Dispensa; Garagem.

## **NORMA XII**

### **Horários de Funcionamento**

O SAD permanece aberto durante todo o ano de acordo com o nosso Calendário de Atividades que será afixado e entregue aos Clientes no início de cada ano letivo.

O SAD funciona das 8H30 às 17H30 de segunda a sexta-feira e das 8H00 às 13H00 aos sábados e domingos. Este horário pode ser ajustado às necessidades dos clientes.

## **NORMA XIII**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado entre os dias 1 a 8 do mês a que respeita ou dia útil imediatamente a seguir, às ajudantes de ação direta ou no Gabinete de Atendimento do Centro Social de Calendário, em numerário, cheque ou Multibanco.

2. A desistência do Serviço de Apoio ao Domicílio deverá ser comunicada por escrito aos Serviços do Centro, até ao dia 30 do mês anterior.

## **NORMA XIV**

### **Tabela de Participações/ Preçario de Mensalidade**

O valor da participação familiar mensal é determinada pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, de acordo as percentagens definidas no **Anexo II** deste documento.

## **1 CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1.1 O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

- a) Na frequência de mais de um cliente do mesmo agregado no SAD, haverá uma redução de 20% a partir do 2º elemento;
- b) Sempre que a admissão se efetue na 2ª quinzena do mês, haverá uma redução de 50%;
- c) Somente a ausência mínima de 15 dias seguidos no mês, por motivos justificados, sempre que possível com pré-aviso, beneficiará de uma redução de 10%. Não haverá qualquer desconto noutras situações;
- d) Caso se trate de uma pessoa em situação exclusão social, o valor da mensalidade é calculado pela Direção. Com base na análise da situação a Direção pode deliberar a redução ou não pagamento por motivos económicos ou sociais;
- e) A mensalidade a pagar pelo cliente será revista anualmente, mediante a atualização das reformas e pensões. Em caso de alteração do valor da mensalidade, esta é comunicada ao cliente e criado um anexo ao contrato com atualização do valor.

## **NORMA XV**

### **1. Refeições**

- 1.1 O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
- 1.2 A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
- 1.3 As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **2. Cuidados de Higiene e de conforto Pessoal**

- 2.1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
- 2.2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
- 2.3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

## **3. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente**

3. 1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
- 3.2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

## **4. Higiene Habitacional**

- 4.1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- 4.2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

## **NORMA XVI**

### **Atividades/Serviços prestados**

1. Alimentação
2. Higiene pessoal
3. Tratamento de roupa
4. Higiene habitacional
5. Transporte dos Clientes/acompanhamento ao exterior;
6. Atividades lúdicas e sócio recreativas;
7. Acompanhamento nas refeições;
8. Colaboração na prestação de Cuidados de Saúde
9. Apoio nas atividades do quotidiano.

## **NORMA XVII**

### **Passeios ou deslocações**

A realização de passeios/deslocações a efetuar pela Instituição para os seus clientes, são sempre preparados com antecedência e os clientes avisados atempadamente.

## **NORMA XVIII**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em lugar bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos.

## **NORMA XIX**

### **Direção técnica**

A Direção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar bem visível.

## **CAPITULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XX**

### **Direitos dos clientes**

- a) O 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

## **NORMA XXI**

### **Deveres dos clientes**

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- 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;

## **NORMA XXII**

### **Direitos da Entidade gestora do SAD**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

## **NORMA XXIII**

### **Deveres da Entidade gestora do SAD**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **NORMA XXIV**

### **Bens dos clientes**

A Instituição não se responsabiliza nem guarda bens dos clientes.

## **NORMA XXV**

### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/accompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

## **NORMA XXVI**

### **Contrato**

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



3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA XXVII**

##### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social de Calendário possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do gabinete de atendimento sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXVIII**

##### **Alteração ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

O Regulamento Interno está afixado em lugar visível e é entregue no ato da inscrição a todos os clientes.

#### **NORMA XXX**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor.

Todos os aspetos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Direção do Centro Social.

#### **NORMA XXXI**

##### **Disposições complementares**

Todos os dados e informações relacionados com os clientes, são para uso exclusivo dos serviços do Centro e como tal têm carácter reservado e/ou confidencial.

#### **NORMA XXXII**

##### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor após aprovação da Direção do Centro Social de Calendário.

Foi dado conhecimento deste Regulamento Interno ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga.

28/12/2015

A Direção,

*Dr. Vítor Agostinho Costa Ribeiro*  
*[Assinatura]*  
*[Assinatura]*  
*[Assinatura]*