



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro de Assistência Social de Esmoriz (CASE) - pessoa colectiva n.º501 549 501 com sede na Rua da Escola Preparatória, 3885 – 454 Esmoriz , devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 25/83, tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o ISS – Centro Distrital de Aveiro em 26/10/92- rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege o SAD do CASE são:

- Estatutos do CASE
- Estatutos das IPSS
- Circulares da Direcção Geral de Acção Social (DGAS)
- Despacho Normativo nº62/99 de 12 Novembro
- Guião Técnico do SAD;
- Manual de Gestão da Qualidade da resposta social
- Contrato colectivo de trabalho das IPSS

NORMA III

Objectivos 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 CASE
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais .

NORMA IV

Definição do SAD

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas ou não, quando por motivo de doença, deficiência, ausência de suporte familiar, ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

NORMA V

Objectivos do SAD

Os objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

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

NORMA VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Assistência Social de Esmoriz assegura a prestação dos seguintes serviços (situação tipo) :

- Alimentação - Confecção, transporte e/ou distribuição de refeições;
- Higiene Pessoal - Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Tratamento de roupas (lavar e passar);
- Higiene habitacional - Arrumação e pequenas limpezas no domicílio

2. O SAD do CASE pode ainda realizar os seguintes serviços extras, quando contratados e especialmente quando se verifique ausência de retaguarda familiar:

- Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal qualificado
 - Acompanhamento ao exterior, nomeadamente a consultas e exames de diagnóstico
 - Aquisição de géneros alimentícios, medicamentos e outros artigos
 - Actividades ocupacionais no domicílio e/ou na Instituição
 - Pequenas reparações no domicílio
 - Acompanhamento psicossocial
4. Sempre que solicitado e por iniciativa própria, os familiares devem colaborar e participar de forma construtiva em todo o processo de envolvimento entre o SAD e o cliente.
5. O SAD está aberto à participação e colaboração de voluntários e de toda a comunidade em geral em actividades e pequenas ajudas desde que sejam benéficas para o cliente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Falta de retaguarda familiar
2. Necessidade de apoios diversos como alimentação e cuidados de higiene, entre outros, para a satisfação das necessidades básicas diárias.
3. Ser residente na área geográfica de actuação do SAD.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma **ficha de inscrição** que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a **entrega de cópia dos seguintes documentos:**

- Bilhete de Identidade do cliente e do seu representante legal
 - Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente
 - Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
 - Boletim de vacinas e relatório/declaração médica, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - Outra documentação
1. O **Horário de candidatura** decorre das 9:30 às 11:30 de segunda-feira a sexta-feira nas instalações do Centro de Dia com a Directora Técnica. (D.T.)
 2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

CrITÉrios de Admissão

São crITÉrios de prioridade na seleco dos clientes:

1. Inexistência de suporte familiar;
2. Carências socioeconmicas;
3. Incapacidade para a satisfao das necessidades básicas;
4. Ser residente na Cidade de Esmoriz e zona envolvente;
5. Risco de isolamento social;
6. Transitar por questões de saúde, da valência de Centro de Dia para a de Apoio Domiciliário;
7. Seguir a ordem de inscrio na lista de espera.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, esta  analisada pela D.T., a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submeter  decisão da Direco.

2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente num período de oito dias. Se for admitido será marcada visita domiciliária/entrevista para dar continuidade ao processo.
3. Sempre que não seja possível a admissão, o cliente é informado por telefone, sendo-lhe comunicado a sua inscrição na lista de espera e a respectiva posição que ocupa.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

O Centro de Assistência Social de Esmoriz procurará garantir a integração de cada cliente, seguindo os critérios enumerados no Acolhimento Inicial a novos clientes, referidos no Manual da Qualidade.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1. O SAD do CASE dispõe de um **processo individual para cada cliente**, dele fazendo parte, **os seguintes elementos:**
 - Ficha de inscrição
 - Fotocópia dos documentos pedidos na ficha de inscrição
 - Ficha de admissão
 - Contrato de prestação de serviços
 - Relatório do Programa de Acolhimento Inicial
 - Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respectivas revisões, monitorizações e avaliações
 - Registos de serviços prestados
 - Registos de ocorrências, visitas domiciliárias, registo de cessação do contrato e outros documentos de interesse.

2. **No domicílio do cliente** encontra-se um breve resumo do processo individual, onde constam, essencialmente, os serviços contratualizados e os contactos telefónicos do representante legal / familiares, assim como de entidades úteis de emergência pública.

3. **Arquivo do processo individual do cliente:**
 - O processo individual do cliente é arquivado em local próprio, no gabinete da D.T., e de acesso interno, sendo garantido sempre a sua confidencialidade.
 - Sempre que necessário ou solicitado o representante legal do cliente pode ter acesso ao respectivo processo na presença da D.T. do equipamento.

NORMA XIII

Lista de Espera

- A D.T. é responsável pela gestão da Lista de Espera informando os candidatos via telefone ou por carta , sempre que haja vaga ou sempre que solicitada a informação da sua posição em lista de espera.
- Quando o idoso e/ou família informa que não está interessado na sua manutenção na lista de espera, a D.T. arquiva o processo por um período mínimo de um ano e actualiza a lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O SAD do CASE está sedado na Avenida da Praia , Travessa dos Barrosas, S/N 3885-454 Esmoriz sendo as suas Instalações compostas por:
 - Secretaria

- Gabinete da D.T.
- Uma casa de banho para clientes que se desloquem à Instituição para fazerem a sua higiene pessoal
- Cozinha e parte de arrecadação
- Salão polivalente para os clientes que se desloquem à instituição para participarem nas actividades lúdico-recreativas (comum a outras valências)
- Ao SAD estão ainda adstritas duas viaturas da Instituição

NORMA XV

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno das 8:00 às 13:00 horas das 15:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, excluindo sábados, domingos e feriados.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado **até ao dia 10 do mês em curso**, nas instalações do centro de dia.

NORMA XVII

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares/preçário de mensalidades é calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa nº 7 de 14/08/97 da Direcção Geral de Acção 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 RF: Rendimento mensal D: Despesa fixas (medicação com doença crónica, renda de casa) N: Número de elementos do agregado familiar

3. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento das famílias, através da apresentação de documentos comprovativos, nunca podendo ultrapassar o custo real do cliente na resposta social.
4. A mensalidade aplicada ao cliente do SAD é calculada segundo os serviços requisitados e respeita a legislação / normativos da DGAS, nomeadamente a Circular nº 3 de 02/05/97, cap.IV da DGAS, do Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

5. A tabela para cada situação tipo é a seguinte:

SITUAÇÃO TIPO	% SOBRE O RENDIMENTO
Alimentação (almoço)	20%
Higiene pessoal (1 vez por dia)	20%
Higiene habitacional	5%
Tratamento de roupa	5%

6. Sempre que solicitados serviços para além da situação tipo, **acresce 10%** à mensalidade calculada.
7. Haverá lugar a uma redução de 25% no valor da mensalidade no caso de ausências justificadas por 15 ou mais dias não interpolados (ou seja, seguidos).
8. Haverá lugar a uma redução de 75% no valor da mensalidade no caso de ausência superior a 30 dias sempre que sejam justificadas por motivo de internamento hospitalar.
9. Haverá lugar a uma redução de 20% no valor da mensalidade, sempre que se verifique a frequência do mesmo equipamento por mais do que um elemento do agregado familiar.
10. As mensalidades dos clientes serão actualizadas anualmente, em função das actualizações governamentais às pensões, sendo solicitado os comprovativos das pensões actualizadas. No caso de outros rendimentos será aplicado o índice de inflação para esse ano.
11. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias e sem qualquer justificação apresentada, a Instituição poderá suspender os serviços prestados até regularização das mensalidades.

NORMA XVIII

Refeições / Saúde

1. Refeições

- É providenciada uma alimentação saudável e adequada aos clientes;
- As **ementas são** elaboradas pela D.T. e cozinheira e afixadas em local visível. Sempre que solicitado são proporcionadas cópias para o domicílio do cliente;
- As refeições são confeccionadas na Instituição e transportadas, em viaturas afectas ao SAD, ao domicílio dos clientes.
- O **horário** normal da distribuição das refeições é o seguinte:
 - Pequeno-almoço das 8:30 às 9:30 horas (sempre que contratado);
 - Almoço das 11:30 às 13:00 horas (inclui lanche e jantar quando contratado).

2. Saúde

- Os cuidados médicos ou de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do representante legal do cliente;
- Sempre que as funcionárias do SAD verificarem uma situação anormal com o cliente, avisam de imediato o representante legal do cliente, e sendo caso disso, chamam de imediato os bombeiros locais/ emergência médica.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

- Os clientes do SAD podem participar, de acordo com a sua vontade, nos passeios organizados pela instituição, assim como noutra tipo de actividades, previstas no plano anual de actividades, desde que o seu representante legal tome conhecimento e autorize.
- Sempre que se deslocam nas carrinhas da Instituição os clientes são abrangidos pelo seguro de ocupantes.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do CASE encontra-se afixado em local bem visível e de fácil acesso para consulta.
2. **Pessoal afecto à valência de SAD:**
 - a) Directora Técnica;
 - b) Ajudantes de Acção Directa;
 - c) Trabalhadoras Auxiliares;
 - d) Cozinheiras;
 - e) Ajudantes de cozinheira;
 - f) Motorista.

NORMA XXI

Direcção Técnica

1. À DT do CASE cabe a responsabilidade de dirigir o SAD..
2. **São funções da D.T.**
 - Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - Garantir o estudo da situação socioeconómica e social do cliente;
 - Elaborar os planos de cuidados;
 - Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
 - Sensibilizar o pessoal face à problemática dos clientes a atender;
 - Promover a formação de pessoal;
 - Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
 - Colaborar na elaboração do plano da resposta social.

3. Ajudante de Acção Directa

Procede ao acompanhamento do utente no domicílio;

Cuida da sua higiene e conforto, sob supervisão do enfermeiro e de acordo com o grau de dependência;

Recolhe e distribuiu a roupa, podendo efectuar o respectivo transporte;

Realiza no exterior serviço aos utentes e acompanha-os nas suas deslocações;

Ministra aos utentes a medicação, não injectável, sob orientação do enfermeiro;

Informa a instituição sobre as alterações ocorridas com os utentes;

Conduz, quando necessário a carrinha da instituição.

4.Trabalhadores Auxiliares

Procede à limpeza e arrumação das instalações;

Assegura o transporte de alimentos e outros serviços;

Serve refeições em refeitório;

Desempenha funções de estafecta;

Efectua o transporte de cadáveres;

Desempenha outras tarefas não específicas.

5.Ajudante de Cozinha

Trabalha sobre as ordens de um cozinheiro;

Limpa e corta legumes, carnes, peixes ou outros alimentos;

Prepara guardiões para os pratos;

Executa e colabora nos trabalhos de limpeza e arrumação da sua secção;

Colabora nos serviços de refeitório.

6.Motorista de ligeiros

Conduz veículos ligeiros, possuindo carta de condução profissional;

Zela,sem execução, pela boa conservação e limpeza dos veículos;

Verifica diariamente, os níveis do óleo da água e a pressão dos pneus;

Zela pela carga que transporta e efectua a carga e a descarga.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos e Deveres dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
2. Ser respeitada a sua identidade pessoal e reservada a intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
3. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
4. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
5. A prestação dos serviços solicitados e contratados dar cobertura às suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.;
6. Ter acesso à ementa semanal, (quando solicitada) sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
7. Exigir qualidade nos serviços prestados;
8. Apresentar sugestões ou reclamações sobre o SAD.

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa de Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos estabelecidos no contrato;
2. Satisfazer os custos da prestação de acordo com o contrato previamente estabelecido;
3. Zelar pela conservação de qualquer material cedido pelo SAD;
4. Prestar informações com lealdade e verdade a instituição, nomeadamente para efeitos de apuramento da comparticipação familiar e situação clínica;

5. Apresentar , sempre que seja solicitado, informação médica em como não é portador de doença infecto contagiosa e doença mental grave;
6. Cumprir as regras expressas no Regulamento Interno.
7. Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da Instituição.

NORMA XXIII

Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Salvar a existência de respeito mútuo, quer da equipa de trabalho para com os clientes quer dos clientes e familiares para com a equipa de trabalho;
2. Fazer respeitar a data do pagamento do serviço;
3. À Instituição é reservado o direito de suspender o serviço, sempre que os clientes violem as regras constantes do presente regulamento e quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização do serviço e a imagem da Instituição.

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência dos recursos humanos para a boa prestação do serviço;
4. Proporcionar o acesso a todo o pessoal a acções de formação promovidas por entidades competentes;
5. Avaliar o desempenho da equipa de trabalho, designadamente através de auscultação dos clientes;
6. Garantir sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
7. Dispor de um livro de reclamações;
8. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXIV

Direitos e deveres dos colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. Existência de respeito entre clientes/familiares, colaboradores e direcção;
2. Apoio e esclarecimento técnico das situações em que se encontram os clientes;
3. O direito à segurança na actividade profissional,
4. Beneficiar da participação em acções de formação, organizadas internamente ou externamente

São deveres dos colaboradores:

1. Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente na área da geriatria, dependência e deficiência;
2. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento,
3. Ter elevado sentido de responsabilidades;
4. Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global do cliente , de forma a prestar informações relevantes para a avaliação e adequação do plano de cuidados.

NORMA XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita, quando o cliente não se encontrar no seu domicílio, por hospitalização;
2. A interrupção do serviço pode também ser feita, quando o cliente se ausentar do seu domicílio, desde que avise o serviço com oito dias de antecedência, do período que não vai estar;
3. Em ambas as interrupções o cliente fica sujeito às regras descritas neste regulamento, nomeadamente no ponto 7 da Norma XVII.

NORMA XXVI

Contrato

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

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços

A prestação do SAD será suspensa:

1. Sempre que houver incumprimento dos prazos de pagamento (sem justificação perante os serviços);
2. Por desistência/morte, sendo o cliente ou o seu representante legal , responsável pelo aviso, 15 dias antes, da cessação do contrato.
3. Por falta de respeito aos funcionários e a todo o funcionamento geral do SAD;
4. Por difamação pública dos serviços específicos, prestados pelo A.D;
5. Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Direcção da Instituição.

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CASE possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto Da D,T. e Serviços Administrativos sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais e comunicadas às entidades competentes do acompanhamento técnico à resposta social.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas, pelo CASE, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a resposta social.

NORMA XXXI

Disposições Complementares

A resposta social encerra:

1. Dia de Ano Novo, Segunda feira de Páscoa e Feriados Nacionais e Municipais
2. À Direcção reserva-se o direito de encerrar o SAD em situações que ponham em causa e risco o normal funcionamento, nomeadamente questões de saúde pública, obras, etc.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direcção de 12/01/2011, e entra em vigor em 01 de Fevereiro de 2011, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.