

# **Regulamento Interno de** **Funcionamento**

**Serviço de Apoio Domiciliário**



## Índice

### **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma I – Missão _____	04
Norma II – Legislação Aplicável _____	04
Norma III – Fins _____	05
Norma IV – Objectivos da Resposta Social _____	05

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

Norma V – Conceitos _____	06
Norma VI – Condições Gerais de Admissão _____	07
Norma VII – Critérios de Admissão / Priorização na lista de espera _____	07
Norma VIII – Processo de candidatura _____	08
Norma IX – Documentos necessários para a inscrição _____	08
Norma X – Admissão _____	09
Norma XI – Acolhimento de novos clientes _____	09
Norma XII – Processo individual _____	10
Norma XIII – Composição dos processos individuais dos clientes _____	11
Norma XIV – Consequência da omissão de dados _____	12

### **CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Norma XV – Instalações _____	13
Norma XVI – Dias de funcionamento _____	13
Norma XVII – Horário de funcionamento _____	13
Norma XVIII – Horário de Atendimento a familiares _____	13
Norma XIX – Organização do Serviço de Apoio Domiciliário _____	14
Norma XX – Dispensa do Serviço _____	14
Norma XXI – Cessação de prestação de cuidados _____	14
Norma XXII – Alimentação _____	15
Norma XXIII – Administração medicamentosa _____	15
Norma XXIV – Higiene Pessoal _____	15
Norma XXV – Serviços de Enfermagem _____	16
Norma XXVI – Aspectos técnicos _____	16

## **CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES**

Norma XXVII – Conceito e cálculo de comparticipação familiar directa _____	16
Norma XXVIII – Cálculo da mensalidade devida _____	19
Norma XXIX – Prestação de serviços integrados na mensalidade _____	19
Norma XXX – Prestação de serviços não integrados na mensalidade _____	20
Norma XXXI – Serviços extras _____	20
Norma XXXII – Pagamento das mensalidades _____	20
Norma XXXIII – Efeitos de não pagamento _____	21
Norma XXXIV – Redução de mensalidade _____	21
Norma XXXV – Responsabilidade pelo pagamento _____	21

## **CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS PRÓPRIOS DA INSTITUIÇÃO**

Norma XXXVI – Quadro do pessoal _____	22
---------------------------------------	----

## **CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES**

Norma XXXVII – Direitos dos clientes _____	27
Norma XXXVIII – Deveres dos clientes _____	28
Norma XXXIX – Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário _____	28
Norma XL – Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário _____	28
Norma XLI – Direitos dos trabalhadores da instituição _____	29
Norma XLII – Deveres dos trabalhadores da instituição _____	29
Norma XLIII – Direitos dos Voluntários _____	30
Norma XLIV – Deveres dos Voluntários _____	31
Norma XLV – Livro de reclamações _____	31
Norma XLVI – Parcerias _____	32

## **CAPÍTULO VII – LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE**

Norma XLVII – Eventos de interesse _____	33
Norma XLVIII – Outras entidades _____	33

## **CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Norma XLIX – Entrada em vigor _____	34
-------------------------------------	----

# **Regulamento Interno de Funcionamento**

Serviço de Apoio Domiciliário

## **CAPITULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Norma I**

##### **Missão**

1. O Centro Infantil e Social de Cesar (CISC) /Serviço de Apoio Domiciliário é uma I.P.S.S. com sede em Cesar, com estatutos registados na Direcção Geral de Acção Social sob o nº74, a folha 80 em 22/10/81.
2. O presente regulamento tem por objectivo definir normas gerais de funcionamento que permitam atingir os objectivos estatutários, no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário do CISC, adiante designado por Instituição.

#### **Norma II**

##### **Legislação Aplicável**

O Centro Infantil e Social de Cesar rege-se igualmente pelo estipulado no acordo com o protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no artº 4º, nº2, do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-lei nº

119/83, de 25 de Fevereiro e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio.

Rege-se também pelo Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de Novembro de 1999; pelo estipulado no Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Aveiro, datado de 28 de Setembro de 2006; Pelo Guião Técnico de Serviço de Apoio Domiciliário de Dezembro de 1996 e pela Orientação Normativa de 02/07/1997 – Circular nº 3.

### **Norma III**

#### **Fins**

1. A Instituição procura viabilizar as acções de solidariedade social através das respostas sociais direccionadas à população idosa, nomeadamente pelos serviços de Lar de Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, tendo em vista a satisfação das necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária, designadamente a alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.
3. São considerados clientes do Serviço de Apoio Domiciliário Destina-se os indivíduos e famílias que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária, e que sejam admitidos em conformidade com o Regulamento Interno.
4. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um representante que assuma a responsabilidade pelo serviço.

### **Norma IV**

#### **Objectivos da Resposta Social**

1. Promover os cuidados de higiene e saúde para um melhor bem-estar físico, mental e emocional;

2. Proporcionar um serviço de refeições, incrementando hábitos alimentares correctos e saudáveis;
3. Combater o isolamento;
4. Incentivar os clientes a participar na vida social, cultural e económica, sensibilizando-os para um melhor envelhecimento;
5. Proporcionar serviço aos clientes que não pretendam abandonar o seu domicílio, incentivando sempre a sua independência e autonomia;
6. Fortalecer as redes de solidariedade inter-gerações tanto a nível familiar como da sociedade em geral;
7. Auxiliar as famílias, no caso dos acamados dependentes.

## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Norma V**

#### **Conceitos**

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

1. Candidatura - é o acto de manifestação de vontade do candidato ou seu representante, formulado através do preenchimento de ficha própria;
2. Inscrição - é o acto administrativo que se traduz na instrução plena do processo de candidatura do idoso, após reunião de todos os documentos. Só após a inscrição poderá ser considerada a possibilidade de admissão efectiva ou colocação em lista de espera;
3. Admissão - é o acto de vinculação definitiva ao objecto de Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente e a Instituição.

## **Norma VI**

### **Condições Gerais de Admissão**

São condições gerais de admissão:

1. Ter idade superior a 60 anos, exceptuando-se, entre outros casos de isolamento, falta de recursos e desajustamento familiar grave;
2. Residir na área abrangida pelo Centro, salvo casos excepcionais em que poderão ser admitidos candidatos residentes fora da área de abrangência do Centro;
3. Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou mental que prejudique o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
4. Estar nomeado um representante do Cliente, que o substitua em todos os seus impedimentos de manifestações de vontade própria.
5. Estar subscrito o contrato de prestação de serviços que vincule a instituição e o cliente ou o representante.

## **Norma VII**

### **Critérios de Admissão/ Priorização na lista de espera**

(total de 100 pontos)

1. A admissão dos clientes no Serviço de Apoio Domiciliário deverá obedecer a critérios de ordem familiar e socioeconómica, tendo em especial consideração as seguintes situações:
  - 1.1 Situação encaminhada pelos Serviços de Segurança Social (25 pontos);
  - 1.2 Situação socioeconómica precária e socialmente desfavorecida (20 pontos)
  - 1.3 Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (15 pontos);
  - 1.4 Risco de isolamento social (12 pontos);
  - 1.5 Grau de dependência (9 pontos);
  - 1.6 Residência próxima do estabelecimento (8 pontos);

1.7 Idade do cliente (6 pontos);

1.8 Elementos de referência a frequentar o estabelecimento (5 pontos).

2. A Instituição reserva o direito de, a título excepcional e de comprovada necessidade do Idoso, proceder à prestação de serviços a idosos que não se enquadrem nos critérios acima mencionados.

### **Norma VIII**

#### **Processo de candidatura**

1. O pedido de admissão é feito pelo cliente ou pelo seu representante, à Directora Técnica. Esta explica todas as condições do serviço e preenche a ficha de inscrição. Caso o candidato reúna critérios é inscrito no livro de clientes, e é entregue uma cópia do Regulamento Interno, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de candidatura – SEN. PC01 (SAD).

2. Após entrada da ficha de inscrição será efectuada uma visita domiciliária pelo Técnico Superior de Serviço Social da Instituição que elabora parecer técnico com vista à tomada de decisão por parte da Direcção, bem como para conhecer o espaço onde será prestado o Serviço de Apoio Domiciliário, e o cliente, caso este não se tenha dirigido à Instituição.

3. A equipa Técnica, procede à análise dos dados obtidos, elaborando-se um relatório de análise, hierarquização e aprovação dos candidatos que é remetido para a Direcção para esta seleccionar e aprovar a admissão do candidato.

4. Celebração do Contrato de Prestação de Serviços, em data a partir da qual se iniciam a prestação dos mesmos.

### **Norma IX**

#### **Documentos necessários para a inscrição**

1. As Inscrições deverão ser realizadas na sede da Instituição, mediante a apresentação da seguinte documentação:

1.1 Fotocópia comprovativa dos rendimentos do cliente;



1. 2 Fotocópia do Bilhete de Identidade ou do Cartão do Cidadão;
  1. 3 Fotocópia do cartão de contribuinte ou do Cartão do Cidadão;
  1. 4 Fotocópia do cartão do Sistema Nacional de Saúde ou organismo equiparado ou do Cartão do Cidadão;
2. Sempre que o contrato de Prestação de Serviços seja subscrito por outras pessoas, para além do candidato, a inscrição deve conter cópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte ou do Cartão do Cidadão dos subscritores.
3. Toda a documentação acima mencionada fará parte do processo individual do cliente.

## **Norma X**

### **Admissão**

1. A admissão efectua-se em data marcada com o idoso e ou o seu representante acautelando a entrega prévia dos documentos tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de admissão – SEN. PC02 (SAD).
2. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Director Técnico, sujeito a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.

## **Norma XI**

### **Acolhimento de Novos Clientes**

De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada idoso, a sua recepção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida entre a Família e a Técnica Superior de Serviço Social, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de admissão – SEN. PC01 (SAD).

No primeiro dia no Serviço de Apoio Domiciliário, a Técnica de Serviço Social acompanha a equipa de Ajudantes de Acção Directa para proceder à apresentação da mesma.

Posteriormente em datas pré estabelecidas com o cliente, este é integrado em actividades que estejam calendarizadas e que sejam do seu agrado, juntamente com outros idosos da instituição.

Durante os primeiros 30 dias do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário será elaborado um Programa de Acolhimento Inicial (PAI) onde estarão descritas as actividades que este executa e os cuidados prestados. Findo este período é feito um relatório sobre o PAI e elaborado o Programa de Desenvolvimento Individual do cliente, pela equipa técnica, cliente e família.

## **Norma XII**

### **Processo Individual**

1. Todos os clientes terão três processos individuais devidamente organizados, a saber:

1.1 O Processo Social na Direcção Técnica, que integra todas as peças processuais do processo de admissão e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente regulamento;

1.2 O Processo de Saúde no Gabinete Médico, que integra todos os elementos relevantes à situação clínica dos clientes para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde;

1.3 O Processo Administrativo na secretaria, que integra todos os dados identificativos do cliente, representante e dados económicos.

2. Todas as informações contidas nos processos individuais estão sujeitas a sigilo profissional.

3. Os Processos dos clientes serão revistos no início de cada ano civil para actualização de dados.

## Norma XIII

### Composição dos processos individuais dos clientes

1. Deverão constar no processo social do cliente os seguintes documentos:
  - 1.1 Ficha de Atendimento;
  - 1.2 Ficha de inscrição;
  - 1.3 Carta de Aceitação da inscrição;
  - 1.4 Contracto de prestação de serviços;
  - 1.5 Dados identificativos do representante institucional;
  - 1.6 Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;
  - 1.7 Dados de identificação e caracterização social do cliente;
  - 1.8 Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
  - 1.9 Identificação e contactos de pessoas próximas do cliente em caso de emergência/necessidade;
  - 1.10 Informação médica;
  - 1.11 Ficha de entrevista pré-diagnóstica e de avaliação diagnóstica;
  - 1.12 Relatório do programa de acolhimento inicial;
  - 1.13 Relatórios de monitorização e avaliação do PDI;
  - 1.14 Registos de prestação de serviços e participação nas actividades;
  - 1.15 Registo de ocorrências de situações anómalas;
  - 1.16 Registo de reclamações;
  - 1.17 Registo de entradas e saídas de casa do cliente;
  1. 18 Registo da cessação da relação contratual com indicação de data e motivo.
2. Deverão constar no processo individual de saúde os seguintes documentos:

- 2.1 Folha de admissão;
  - 2.2 Plano individual de saúde;
  - 2.3 Notas de enfermagem;
  - 2.4 Ficha terapêutica (quando aplicável)
  - 2.5 Anamnese / entrevista psicológica
  - 2.6 Mini mental State Examination
  - 2.7 Escala de depressão geriátrica
  - 2.8 Resultados dos testes de avaliação psicológica.
3. Deverão constar no processo administrativo os seguintes documentos:
- 3.1 Cópia da ficha de inscrição;
  - 3.2 Cópia do bilhete de identidade ou do Cartão do Cidadão do cliente e do seu representante;
  - 3.3 Cópia do número de contribuinte ou do Cartão do Cidadão do cliente e seu representante;
  - 3.4 Cópia da declaração de rendimentos do cliente;
  - 3.5 Cópia do número de Segurança Social ou do Cartão do Cidadão do cliente;

#### **Norma XIV**

#### **Consequência da omissão de dados**

Caso se venha a verificar omissão ou inexactidão na declaração do rendimento mensal, o cliente ficará sujeito ao pagamento dos retroactivos do rendimento não declarado.

## **CAPITULO III**

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

#### **Norma XV**

##### **Instalações**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Infantil e Social de Cesar está sediado na Rua do Castelo, nº 623, Cesar, Concelho de Oliveira de Azeméis.

#### **Norma XVI**

##### **Dias de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona o ano civil completo.

#### **Norma XVII**

##### **Horário de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário está em funcionamento de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> das 08:00h às 18:30 horas.

Sábado, Domingos e Feriados das 08.00h às 15:00 horas.

#### **Norma XVIII**

##### **Horário de Atendimento a Familiares**

A Instituição tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. Os dias estipulados serão a segunda-feira das 09:00 às 12:00 horas, e quinta-feira das 13:30h às 16:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique.

## **Norma XIX**

### **Organização do Serviço de Apoio Domiciliário**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é organizado pela Técnica Superior de Serviço Social que estabelece uma escala a seguir pelas Ajudantes de Acção Directa. Essa escala tem em conta a localização geográfica da habitação de cada um, a ordem de inscrição e solicitação de apoio.
2. Esta escala pode sofrer alterações mediante o aparecimento de novos clientes, para a sua integração no percurso das equipas.
3. Estas alterações serão comunicadas atempadamente aos clientes.

## **Norma XX**

### **Dispensa do Serviço**

Quando o cliente quiser dispensar o Serviço de Apoio Domiciliário para determinado dia, deverá avisar as Ajudantes de Acção Directa com dois dias de antecedência.

## **NORMA XXI**

### **Cessação de prestação de cuidados**

1. Por iniciativa do Cliente:
  - 1.1 Se um cliente desejar voluntariamente cessar o Serviço de Apoio Domiciliário, será celebrado o acordo de cessação do contrato de prestação de serviços que será anexado ao seu processo devendo indicar o motivo do seu abandono.
  - 1.2 Sempre que o Representante queira rescindir o contrato pela frequência do idoso na Resposta Social, deve fazê-lo com o mínimo de 30 dias de antecedência
  - 1.3 Cancelada a inscrição, o idoso perde todas as prioridades de admissão ficando sujeito a lista de espera como se fosse um caso de primeira admissão.
2. Por iniciativa do CISC:
  - 2.1 A inscrição será suspensa por deliberação da Direcção do CISC quando se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;

2.2 A prestação de serviços será também interrompida se se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no presente Regulamento.

## **Norma XXII**

### **Alimentação**

1. As ementas são confeccionadas na Instituição e devidamente orientadas por Nutricionista e sujeita a análises periódicas.
2. A alimentação será igual para todos, salvo os regimes dietéticos prescritos pelo médico. Este deve ser comunicado às Ajudantes de Acção Directa que depois transmitirão à Técnica Superior de Serviço Social.

## **Norma XXIII**

### **Administração medicamentosa**

Quando solicitada a administração de medicamentos, não injectáveis pelas Ajudantes de Acção Directa, é necessário que o representante do cliente ou o próprio cliente entregue uma fotocópia da prescrição médica à enfermeira da Instituição para que esta elabora uma ficha terapêutica com a medicação em questão e a posologia.

## **Norma XXIV**

### **Higiene pessoal**

1. A higiene é efectuada com os produtos do cliente os quais serão orientados pelo enfermeiro ou pela Técnica Superior de Serviço Social do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com as necessidades do cliente.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário não fornece fraldas.

## **Norma XXV**

### **Serviços de Enfermagem**

1. Os serviços de enfermagem serão prestados por um enfermeiro do Centro Infantil e Social de Cesar, quando solicitados pelo cliente.
2. Os serviços de enfermagem prestados são os seguinte: Instrução às famílias cuidadoras de técnicas para acções específicas, educação para a saúde, encaminhamento para outras instituições de saúde e administração de vacinas mediante prescrição médica.
3. As Ajudantes de Acção Directa não prestam serviços de enfermagem.

## **Norma XXVI**

### **Aspectos técnicos**

Todos os aspectos técnicos do serviço são tratados pela Técnica Superior de Serviço Social que distribuirá as actividades pelo pessoal, atenderá os clientes e familiares na Instituição.

## **CAPÍTULO IV**

### **COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES**

## **Norma XXVII**

### **Conceito e Cálculo de Participação familiar directa**

1. A participação familiar directa é a quantia mensal devida e a pagar pelo cliente e pelo agregado familiar directo, como contrapartida do contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos de determinação do montante da participação familiar directa, entende-se que:



2.1 Agregado Familiar Directo - é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, união de facto, desde que vivam em economia comum e comunhão de mesa e habitação;

2.2 Rendimento Mensal - é o duodécimo da soma dos rendimentos líquidos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar directo;

2.3 Despesas Mensais Fixas - é o duodécimo das despesas anuais do agregado familiar directo, realizadas por imposição legal (IRS e descontos para a Segurança Social), por imposição contratual sobre a habitação ou com a aquisição de medicamentos de uso continuado, no caso de doenças crónicas.

3. O cálculo do rendimento mensal "per capita" é efectuado de acordo com a seguinte formula:

$$R = \frac{RF-D}{N} / 12$$

N ,em que

R- Rendimento "per capita"

Rf- Rendimento anual ílquido do agregado familiar no ano civil anterior.

D- Despesas fixas e elegíveis anuais do ano civil anterior, sendo que se consideram: 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; e As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas anteriormente mencionadas, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

N- Número de elementos do agregado familiar à data da admissão e/ou da renovação.

4. As fórmulas e regras de cálculo transcritas constituem critérios orientadores fixados pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho para a definição das participações.

5. Este valor estará definido no contrato de prestação de serviços a assinar aquando a admissão no Serviço de Apoio Domiciliário.

6. Os valores percentuais a cobrar a cada cliente pela prestação de serviços descritos na Norma XXVIII, seguem-se pela seguinte tabela:

<b>Serviços solicitados</b>	<b>Valor percentual sobre o rendimento “per capita”</b>
1 Serviço 5 dias por semana	33%
1 Serviço 6 dias por semana	34%
1 Serviço 7 dias por semana	35%
2 Serviços 5 dias por semana	36%
2 Serviços 6 dias por semana	38%
2 Serviços 7 dias por semana	40%
3 Serviços 5 dias por semana	43%
3 Serviços 6 dias por semana	44%
3 Serviços 7 dias por semana	45%
4 Serviços 5 dias por semana	46%
4 Serviços 6 dias por semana	49%
4 Serviços 7 dias por semana	50%

## **Norma XXVIII**

### **Cálculo da mensalidade devida**

1. A mensalidade devida não pode ser, em nenhum caso, de montante superior ao custo médio cliente/mês verificado no ano civil anterior.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.
3. A comparticipação familiar para a Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente alimentação, incluindo uma refeição principal, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.
4. A não prestação de alguns dos serviços referidos no número anterior implica uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do Serviço de Apoio Domiciliário.
5. A prestação de outros serviços para além dos referidos no nº 2 poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento “per capita” do agregado familiar.

## **Norma XXIX**

### **Prestação de serviços integrados na mensalidade**

1. Serviços abrangidos pelo Apoio Domiciliário:
  - 1.1 Alimentação
  - 1.2 Higiene Pessoal
  - 1.3 Higiene Habitacional
  - 1.4 Tratamento de roupas
2. Outros serviços:
  - 2.1 Cuidados de enfermagem
  - 2.2 Serviços Pontuais

### **Norma XXX**

#### **Prestação de serviços não integrados na mensalidade**

##### 1. Cuidados de enfermagem

1.1 Renovação de pensos/ curativos e preparação de medicação pela enfermeira, isto é, as actividades que impliquem gastos de material, o mesmo não está incluído na mensalidade.

### **Norma XXXI**

#### **Serviços extras**

1. O CISC garante a prestação de serviços pontuais para a satisfação de necessidades dos clientes, de modo gratuito.

2. Estes serviços são solicitados com 48 horas de antecedência junto das Ajudantes de Acção Directa, e postos à consideração da Directora Técnica.

3. Estão incluídos nestes serviços:

3.1 Acompanhamento à Unidade de Saúde Familiar, desde que seja na área de residência do cliente.

3.2 Aquisição de bens com ou para o cliente na área de abrangência do CISC.

3.3 Acompanhamento a instituições públicas e serviços na área de abrangência do CISC.

3.4 Actividades de animação no domicílio;

3.5 Actividades de animação sociocultural no CISC

### **Norma XXXII**

#### **Pagamento das mensalidades**

1. O Cliente, ou o seu representante, pagará mensalmente os serviços prestados, na secretaria e até ao dia 8 de cada mês ou no dia útil posterior, quando este coincidir

com um Sábado, Domingo ou Feriado, acrescido dos custos adicionais realizados no mês anterior, caso existam

2. Após a saída da Instituição, a qualquer título, todos os créditos deverão ser evocados e pagos no prazo de 30 dias.

3. O pagamento da mensalidade, no caso de ser efectuado por familiares, deverá ser feito impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês. No caso do pagamento passar para o mês seguinte, sofrerá um agravamento de 20%.

### **Norma XXXIII**

#### **Efeitos de não pagamento**

1. Os atrasos superiores a 60 dias originam a revogação unilateral e automática do contrato de prestação de serviços, por parte da Direcção.

### **Norma XXXIV**

#### **Redução de mensalidade**

1. Em caso de ausência do cliente em 15 dias consecutivos a mensalidade terá um desconto de 50%;

2. A ausência de 30 dias dará direito a 100% de desconto na mensalidade.

3. Caso o cliente desista do serviço prestado no Serviço de Apoio Domiciliário deve comunica-lo com a maior antecedência possível, assinando o contrato de rescisão.

### **Norma XXXV**

#### **Responsabilidade pelo pagamento**

1. A responsabilidade pelo pagamento dentro do prazo da mensalidade devida é, em primeiro lugar do cliente, efectuada directamente ou através do seu representante.

2. Subsidiariamente, a responsabilidade pelo pagamento da mensalidade devida, dentro do prazo, é dos restantes subscritores do contrato de prestação de serviços, de forma solidária.

3. Na sequência da responsabilidade estabelecida pelo pagamento, respondem pelas dívidas os respectivos patrimónios dos obrigados.

## **CAPITULO V**

### **RECURSOS HUMANOS PRÓPRIOS DA INSTITUIÇÃO**

#### **Norma XXXVI**

#### **Quadro do Pessoal**

1. O quadro do pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (directão técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **2. Funções da Direcção do Centro Infantil e Social de Cesar.**

2.1 Assegurar a coordenação de todas as Respostas Sociais da Instituição;

2.2 Definir a Estratégia Institucional;

2.3 Aprovar a Política de Serviços e Preços

2.4 Definir a Política da Qualidade da Instituição;

2.5 Assegurar que a Política da Qualidade é adequadamente cumprida e praticada;

2.6 Aprovar o Manual de Gestão e os procedimentos da Gestão da Qualidade;

2.7 Estabelecer os objectivos da organização;

2.8 Aprovar o Plano de Auditorias da Qualidade Internas;

2.9 Aprovar o Plano de Formação;

2.10 Aprovar o Plano Anual de Actividades;

- 2.11 Acompanhar a evolução da Legislação/Normalização em vigor;
- 2.12 Formalizar os contratos com os Clientes;
- 2.13 Cumprir a Política da Qualidade;
- 2.14 Melhorar continuamente a eficácia do SGQ;
- 2.15 Cumprir todos os documentos do SGQ que lhe são aplicáveis.
- 2.16 Fazer a interlocução no processo de melhoria da Instituição.

### **3. Funções da Direcção Técnica**

- 3.1 Dirigir o funcionamento da Resposta Social, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3.2 Assegurar a qualidade da confecção da alimentação e se esta está a ser servida nas melhores condições;
- 3.3 Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 3.4 Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento, prevenindo a conflitualidade;
- 3.5 Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- 3.6 Participar nas reuniões de Direcção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento da Resposta social;
- 3.7 Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- 3.8 Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 3.9 Propor à Direcção a aquisição de equipamento necessários ao funcionamento da Resposta Social, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;

3.10 Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;

3.11 Participar em trabalhos de comunicação externa e relações públicas em termos comunitários.

3.12 Gerir os horários, turnos e a afectação de pessoal às tarefas;

3.13 Fazer a interlocução no processo de melhoria da Instituição.

#### **4. Funções da Técnica Superior de Serviço Social**

4.1 Tomar as devidas providências para receber o cliente;

4.2 Proceder ao acolhimento do cliente com vista a facilitar a sua integração;

4.3 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;

4.4 Fomentar e reforçar as relações entre os residentes, os familiares, os amigos e a comunidade geral;

4.5 Tomar conhecimento da saúde dos clientes.

4.6 A Técnica de Superior Serviço Social pode acumular também as funções da Directora Técnica.

#### **5. Funções da Técnica Superior de Educação Social**

5.1 Organizar, coordenar e ou desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objectivos da instituição;

5.2 Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;

5.3 Proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;



## **6. Funções das Ajudantes de Acção Directa**

6.1 Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;

6.2 Proceder ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora das instalações e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;

6.3 Assegurar a alimentação regular dos utilizadores;

6.4 Recolher e cuidar dos utensílios dos equipamentos utilizados nas refeições;

6.5 Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes, e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas;

6.6 Substituir as roupas da cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

6.7 Requisitar, receber, controlar e distribuir os materiais de higiene e conforto;

6.8 Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

6.9 Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;

6.10 Providenciar a manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos clientes.

## **7. Funções dos Auxiliares de Serviços Gerais**

7.1 Proceder à limpeza e arrumação das instalações;

7.2 Assegurar o transporte de alimentos;

7.3 Servir refeições em refeitórios;

7.4 Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;

7.5 Efectuar transporte de cadáveres;

7.6 Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e que não excedam o nível em que se integra.

## **8. Funções do Pessoal Administrativo**

8.1 Executar funções de contabilidade e tesouraria, expediente, arquivo e dactilografia;

8.2 Proceder ao levantamento dos rendimentos do agregado familiar das crianças e idosos;

8.3 Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;

8.4 Organizar e manter actualizado os processos do pessoal.

## **9. Funções das Cozinheiras**

9.1 Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;

9.2 Elaborar ou contribuir para a confecção das ementas;

9.3 Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;

9.4 Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações de culinária;

9.5 Empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições;

9.6 Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

## **10. Funções das Ajudantes de Cozinha**

10.1 Trabalhar sobre as ordens dum cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas;

10.2 Limpar e cortar legumes, carnes, peixes ou outros alimentos;

10.3 Preparar guarnições para os pratos;

10.4 Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;

10.5 Colaborar no serviço de refeitório.

## **11. Funções do Motorista**

11.1 Transportar os clientes, possuindo para o efeito carta de condução profissional;

11.2 Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;

11.3 Verificar com periodicidade os níveis de óleo, de água e pressão dos pneus;

11.4 Zelar pelos clientes que transporta e ajuda-os na entrada e saída do veículo;

11.5 Realizar sempre que necessário outros serviços.

## **12. Funções do Pessoal de Enfermagem**

12.1 Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias;

12.2 Administrar medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com as instruções de Trabalho e técnicas reconhecidas na profissão.

12.3 Colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da profissão.

13. O Serviço de Apoio Domiciliário estará permanentemente dotado, no mínimo, do quadro de pessoal exigível para Instituições congéneres, determinado em função do número de clientes e capacidade conforme as normas estabelecidas na lei aplicável.

## **CAPITULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Norma XXXVII**

#### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes

1. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;

2. Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;

3. Exigir qualidade nos serviços prestados.

### **Norma XXXVIII**

#### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido

### **Norma XXXIX**

#### **Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário**

São Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Exigir dos clientes e dos familiares um comportamento de colaboração adequados ao cumprimento integral dos objectivos indicados no presente regulamento;
2. Exercer os direitos decorrentes do presente Regulamento e do Contrato de Prestação de Serviços.

### **Norma XL**

#### **Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário**

São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário

1. O cumprimento das obrigações decorrentes do presente regulamento;
2. Assegurar o cumprimento do conteúdo programático que integra o plano de actividades de animação;
3. Assegurar a satisfação das necessidades bio-psíco-sociais do cliente;
4. Promover uma relação envolvente e interessada entre os clientes, os Familiares e a instituição.

## **Norma XLI**

### **Direitos dos Trabalhadores da Instituição**

Direitos dos trabalhadores:

1. Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e protecção à saúde.
2. Auferirem mensalmente a retribuição salarial
3. Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
4. Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.
5. Obterem certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
6. Realizarem um exame médico anual proporcionado pela Instituição.

## **Norma XLII**

### **Deveres dos Trabalhadores da Instituição**

Deveres dos trabalhadores:

1. Observar o disposto no contracto de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem.
2. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e clientes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado.
4. Obedecer à Direcção da Instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respectivas ordens ou instruções se mostrem contrarias aos seus direitos e garantias.

5. Guardar lealdade à Instituição, designadamente não divulgando informações relativas à Instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legal instituída.
6. Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus clientes.
7. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição.
8. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela Instituição.

### **Norma XLIII**

#### **Direitos do Voluntário**

Direitos do Voluntário:

1. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
2. Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo de cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
3. Estabelecer com o Centro Infantil e Social de Cesar que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
4. Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
6. Ser reembolsado das importâncias dispendidas no exercício de uma actividade programada pela instituição, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

7. No exercício das suas funções ao serviço da Instituição, estar coberto por um seguro.

### **Norma XLIV**

#### **Deveres dos Voluntários**

Deveres do voluntário:

1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
2. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;
3. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas
7. Não assumir o papel de representante da Instituição sem o conhecimento e prévia autorização desta;
8. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a Instituição;
9. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

### **Norma XLV**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o CISC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado, no gabinete de Direcção Técnica.

2. Qualquer reclamação ou sugestão deverá ser apresentada directamente à Técnica Superior de Serviço Social, que resolverá o caso ou o apresentará superiormente, se ele exceder a sua competência.

3. O Centro Infantil e Social de Cesar possui caixa de sugestões.

## **Norma XLVI**

### **Parcerias**

O CISC estabeleceu parcerias com diversas entidades da comunidade nomeadamente;

Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Comissão de Melhoramentos de Azeméis, Lar de S. Miguel de Azeméis, Centro Social Dr.<sup>a</sup> Aurora Leonilda da Silva Matos de Fajões, Centro de Dia de Nogueira do Cravo, Obra Social de S. Martinho da Gandara, Centro de 3<sup>a</sup> Idade de S. Roque, Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, Fundação Manuel Brandão, Centro de Dia de Loureiro, Centro Social e Paroquial de Sto André (Macinhata da Seixa), Lar Santa Teresinha (Cucujães), Obra Social do Pinheiro da Bemposta, Junta de freguesia de Cesar, Associação Villa Cesari, GNR de Cesar, Bombeiros Voluntários de Fajões, Grupo de Jovens OASIS, Clínica Dentária o Casarão, Escola Básica e Secundária de Fajões, AEP, Futebol Clube Cesareense, CERCÍ São João da Madeira e Gimnogandra.



## **CAPÍTULO VII**

### **Locais de Interesse na Comunidade**

#### **Norma XLVII**

##### **Eventos de interesse**

- \* Feira dos 18 (mensal)
- \* Feira do velho (mensal)
- \* Festa N<sup>a</sup> Senhora da Graça, S. Pedro e S. Sebastião em Julho (anual)
- \* Festa de St<sup>a</sup> Apolónia em Maio (anual)
- \* Mercado à moda antiga (anual)

#### **Norma XLVIII**

##### **Outras entidades**

- \* Igreja
- \* Associação de Caça e Pesca de Cesar
- \* Associação Columbófila
- \* Associação Vila Cesari (Futsal, Ciclismo, Ginástica, Patinagem, Escola de Música, Bordados e Pinturas, Troca de Saberes, Passeios anuais, Grupo de Cantares)
- \* Futebol Clube de Cesar

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Norma XLIX**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor a 17 de Novembro de 2011, após aprovação

#### **O Presidente**

---

(José Rocha)

#### **O Vice-presidente**

---

(Carlos Costa)

#### **A Secretária**

---

(Isabel Bastos)

Tabela de Controlo de Revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão

CISC, 17 de Novembro de 2011



---

**Declaro de recebi o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário**

Cliente / Representante

Data

---

\_\_/\_\_/\_\_

A Responsável pela Entrega:

---

(Directora Técnica)