



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais

- Norma I – Âmbito aplicação
- Norma II – Legislação aplicável
- Norma III – Objetivos do regulamento
- Norma IV – Serviços prestados e atividades desenvolvidas

Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes

- Norma V – Condições de admissão
- Norma VI – candidatura
- Norma VII – Critérios de admissão
- Norma VIII – Admissão
- Norma IX – Acolhimento dos novos clientes
- Norma X – Processo individual do cliente
- Norma XI – Lista de espera
- Norma XII – Critérios de priorização no posicionamento na lista de espera

Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento

- Norma XIII – Instalações / Equipamentos
- Norma XIV – Horários de funcionamento
- Norma XV – Funcionamento
- Norma XVI – Refeições e Ementas
- Norma XVII – Passeios e deslocações

Capítulo IV – Comparticipações Familiares

- Norma XVIII – Tabela Comparticipações/ Preçário de Mensalidades
- Norma XIX – Pagamento de mensalidades
- Norma XX – Ausências/Interrupções ao serviço

Capítulo V – Pessoal e Funções

- Norma XXI – Quadro de Pessoal
- Norma XXII – Direção Técnica
- Norma XXIII – Psicólogo(a)
- Norma XXIV – Animador Sócio-cultural
- Norma XXV – Escriturária
- Norma XXVI – Cozinheiro
- Norma XXVII – Ajudante de Cozinha
- Norma XXVIII – Ajudante de Ação Direta
- Norma XXIX – Auxiliar de Serviços Gerais/trabalhador Auxiliar
- Norma XXX – Estagiário(a)
- Norma XXXI – Voluntário(a)

Capítulo VI – Direitos e Deveres

- Norma XXXII – Direitos dos Clientes
- Norma XXXIII – Deveres dos Clientes
- Norma XXXIV – Direitos do Familiar Responsável
- Norma XXXV – Deveres do Familiar Responsável
- Norma XXXVI – Direitos da Entidade gestora do estabelecimento
- Norma XXXVII – Deveres da Entidade gestora do Estabelecimento
- Norma XXXVIII – Direitos dos Colaboradores
- Norma XXXIX – Deveres dos Colaboradores
- Norma XL – Direitos dos Voluntários
- Norma XLI – Deveres dos Voluntários
- Norma XLII – Direitos do Estagiário(a)
- Norma XLIII – Deveres do Estagiário(a)
- Norma XLIV – Contrato
- Norma XLV – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador
- Norma XLVI – Livro de Reclamações

Capítulo VII – Disposições Finais

- Norma XLVII – Alterações ao regulamento
- Norma XLVIII – Integração de lacunas
- Norma XLIX – Disposições complementares

**CAPITULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Social Paroquial da Ilha, com acordo de cooperação para a resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário** celebrado com o **Instituto da Segurança Social, I.P.- Centro Distrital de Leiria**, em 01 de Junho de 2004, é uma IPSS, registada com o n.º 10 / 1996, folha 90 no livro das Fundações de Solidariedade Social, , em 27/03/1996 e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

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

1. Despacho normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro
2. Circular n.º 5/2014 de 23.12.2014, da DGAS
3. Circular n.º 4 de 16.12.2014, da DGAS
4. Despacho normativo n.º 75/92 de 23 de Abril
5. Portaria n.º 196/A de 2015 de 1 de Julho;
6. Despacho do Gabinete do Ministro, DR 204,II Série de 31.08.93
7. Dec. Lei n.º 268/99, de 15 de Julho
8. Circula n.º 6/ 2004 (DGSSFC), de 6 de Abril
9. Despacho normativo 31/2000 de 31 de Julho
10. Decreto lei 224/96 de 26 de Novembro
11. Decreto lei 119/83 de 25 de Fevereiro
12. Decreto lei 156/2005 de 15 de Setembro
13. Decreto lei 441/91 de 14 de Novembro
14. Decreto Lei 141/89
15. Decreto Lei 64/2007, alterado pelo D.L 99/2011 de 28 de Setembro e pelo D.L. 33/2014 de 4 de Março
16. Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro
17. Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, Fevereiro de 1998 (DGAS)

Norma III

Objectivos do Regulamento

O Presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD, enquanto estrutura prestadora de serviços.

Norma IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro Social Paroquial da Ilha assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b. Confecção e distribuição de refeições;
 - c. Limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do Cliente;
 - d. Tratamento e distribuição de roupa;
 - e. Actividades de Animação Sociocultural.
2. O Centro Social Paroquial da Ilha, pode ainda, desde que haja meios que o permitam e indisponibilidade ou ausência da família, realizar os seguintes serviços complementares:
 - a. Colaboração com as famílias;
 - b. Atendimento individualizado;
 - c. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;

- d. Acompanhamento sócio-familiar;
- e. Fomento de relações interpessoais ao nível dos clientes e destes com outros grupos etários a fim de evitar o isolamento;
- f. Apoio na regularização de documentação;
- g. Orientar e/ou acompanhar pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao Cliente;
- h. Apoio à refeição;
- i. Assistência medicamentosa;
- j. Acompanhamento ao exterior e apoio na aquisição de bens e serviços (o acompanhamento ao exterior fora dos limites da freguesia está sujeito ao pagamento de um preço por quilómetro, que será revisto anualmente);
- k. Passeios e viagens;
- l. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

CAPITULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/ serviço:

- 1. Situação económico-financeira precária;
- 2. Situação de saúde;
- 3. Situação de isolamento geográfico;
- 4. Isolamento pessoal;
- 5. Situação encaminhada pelos serviços de segurança social;
- 6. Estar dentro dos critérios de admissão.

Norma VI Candidatura

- 1. O atendimento é da responsabilidade do Técnico Responsável pela resposta social no horário afixado para o efeito.
- 2. Para efeitos de admissão, os clientes/ familiares ou outros representantes legais, deverão candidatar-se através do preenchimento de uma **Ficha de Inscrição** que constituirá parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade do Cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de Subsistemas a que o Cliente pertença;
 - e. Boletim de Vacinas;
 - f. Declaração médica a comprovar as patologias crónicas do cliente com referência aos medicamentos prescritos para o devido efeito;
 - g. Declaração médica a comprovar que se encontra em condições de frequentar a Instituição.
 - h. Prova de despesas fixas, quando existentes;
 - i. Declaração de IRS, nota de liquidação e vale de reforma do cliente e do agregado familiar;
- 3. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
- 4. O horário para a candidatura respeita o horário de atendimento.
- 5. A Inscrição só será válida depois da entrega de documentos probatórios, que deverão ser entregues no prazo de 5 dias úteis. Em caso de incumprimento na entrega da referida documentação a Instituição não fica obrigada a assegurar vaga;

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII
Critérios de Admissão

As admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios (Pontuação de 10 a 1, sendo o 10 o mais importante até ao 1, menos importante):

1. Situação económico-financeira precária;----- 10
2. Residência na área geográfica da resposta social;----- 9
3. Abandono por parte da família;----- 8
4. Conflito familiar/marginalização/exclusão;----- 7
5. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;----- 6
6. Insuficiência de condições habitacionais;----- 5
7. Ter idade igual ou superior a 65 anos;----- 4
8. Necessidade expressa pelo cliente;----- 3
9. Ter um familiar a frequentar a resposta social;----- 2
10. Situação encaminhada pelos serviços de segurança social.----- 1

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

Norma VIII
Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da Instituição após recolha de todos os documentos, e com base no parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição;
3. As admissões podem decorrer todo o ano, desde que existam vagas;
4. No momento da admissão são solicitados os seguintes documentos:
 - a. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente;
 - b. Declaração assinada pelo familiar responsável a autorizar a utilização e publicitação de imagens.
5. No período em que decorre a admissão é realizada uma visita domiciliária pelo responsável técnico para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços, bem como das suas condições habitacionais. Desta visita decorre o preenchimento da **Ficha de Avaliação de Diagnóstico, o Contrato de Prestação de Serviços e o Plano individual de Cuidados**;
6. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente ou familiar responsável no prazo máximo de 5 dias, através de carta registada ou presencialmente;
7. No momento da Admissão é facultado ao Cliente ou aos familiares uma cópia do presente regulamento;
8. No processo individual é registado o familiar responsável, com o qual a instituição se compromete a articular sempre que necessário.

Norma IX
Acolhimento dos Novos Clientes

O Acolhimento inicial é efetuado, em regra, pelo responsável técnico do serviço, na ausência deste é assegurado por outro elemento da equipa técnica, e colaboradores responsáveis pelo setor no estabelecimento, mediante os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
2. Avaliar as reações do Cliente;
3. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;

4. Caso existam, realizar o inventário dos bens do Cliente fornecidos pelo Cliente e acordados na contratualização;
5. Evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do cliente nas atividades desenvolvidas;
6. Recordar sempre que necessário, as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
7. Registrar a informação recolhida e preencher o **Plano de Acolhimento Inicial**;
 - a. Avaliação do Cliente no relacionamento com os colaboradores e adaptação aos serviços;
 - b. Acompanhamento dos objetivos e indicadores inicialmente contratualizados;
 - c. Elaborar uma avaliação final sobre o processo de integração e adaptação do cliente aos serviços.

Norma X

Processo Individual do Cliente

Do processo Individual do Cliente fazem parte os seguintes documentos:

1. Ficha de inscrição e informação disponibilizada ao cliente;
2. Ficha de admissão;
3. Dados de identificação e contatos da pessoa próxima do cliente;
4. Comparticipação familiar;
5. Plano Individual;
6. Programa de acolhimento inicial;
7. Contrato;
8. Documentos de identificação pessoal e outros;
9. Plano de cuidados;
10. Registo de refeições;
11. Registo de presenças e ausências no serviço;
12. Cuidados pessoais;
13. Apoio nas Atividades da Vida Diária e Quotidiana;
14. Informações médicas;
15. Registo de ocorrências e visitas ao domicílio.
16. Identificação do médico assistente e respetivo contacto;
17. Data de início e fim da prestação de serviços;
18. Medição, Análise e Melhoria.

Norma XI

Lista de Espera

Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de espera. O responsável pela inscrição informa o cliente da sua integração na lista, tal será comunicado por escrito ou presencialmente no prazo de 5 dias úteis. É solicitado ao cliente ou seu representante legal que, no prazo de 10 dias úteis, informe os serviços se está interessado nesta inscrição.

A retirada da lista de espera acontece quando surge vaga e o cliente é integrado ou quando o cliente e /ou representante legal informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista. Neste caso, o estabelecimento arquiva o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano e atualiza a lista de espera.

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de espera seleciona o cliente e informa-o ou ao representante legal. Se existe interesse por parte do cliente procede-se à entrevista de pré diagnóstico, caso não estejam interessados, arquiva-se o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano e atualiza-se a lista de espera.

O responsável pela gestão da Lista de espera informa o cliente periodicamente (semestralmente), ou sempre que solicitado da sua posição na lista.

Norma XII

CrITÉRIOS de PriorizaÇÃO no posicionamento na Lista de Espera

De acordo com as orientaÇões tÉcnicas em vigor, os crITÉrios de seleÇão e priorizaÇão no posicionamento na lista de espera obedecem aos crITÉrios de admissão.

**CAPITULO III
INSTALAÇÓES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Norma XIII

Instalações/ Equipamentos

O SAD está implementado nas instalações do Centro Social Paroquial da Ilha, sediado na Rua da Pré primária nº 2, 3105-117 Ilha.

As instalações/ equipamentos são compostas por:

- a. Cozinha (afecta a outras valências)
- b. Lavandaria (afecta a outras valências)
- c. 3 Carrinhas
- d. Sala pessoal / arrumos
- e. Instalações sanitárias para pessoal
- f. Sala de reuniões (afecta a outros serviços)
- g. Espaços comuns a outras respostas – despensa, secretaria, refeitório.

Norma XIV

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sábado das 8 horas às 17 horas e o Apoio Domiciliário Integrado funciona de segunda a Sábado das 8 horas às 22 horas.
2. Nos feriados santos e domingos a instituição encerra sendo o serviço de fornecimento de alimentação e higiene pessoal assegurados na véspera.

Norma XV

Funcionamento

1. É da responsabilidade dos familiares dos clientes o acompanhamento a consultas externas, cuidados de enfermagem e exames complementares de diagnóstico. Apenas na impossibilidade destes será a instituição a assegurar o acompanhamento. Caso a instituição assegure o transporte este ficará sujeito a pagamento quando for fora dos limites da freguesia.
2. Em caso de emergência são feitas as diligências junto do serviço 112 e é contactada a família que deverá logo que possível acompanhar o cliente.

Norma XVI

Refeições/ Ementas

1. O Centro Social Paroquial estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos Clientes;
2. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a. Almoço
 - b. Suplemento
3. Todos os dias é entregue aos utentes, juntamente com o almoço, pão para o pequeno almoço e um suplemento composto por sopa, fruta e pão para o jantar. Aos clientes do Apoio Domiciliário Integrado é entregue mais uma refeição, o jantar, entre as 19 h e as 20.30 h.
4. Dois dias por semana são entregues 1 litros de leite.
5. As refeições serão entregues no domicílio entre 12 h e as 14 h;
6. A elaboração das ementas é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) e da Cozinheira, sendo estas afixadas semanalmente em local visível;
7. As ementas só poderão ser alteradas por motivo de força maior;

8. Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar;
9. À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e quando solicitadas com a devida antecedência.

Norma XVII

Passeios e deslocações

1. As saídas da Instituição feitas pelo cliente sem vigilância e/ou fora da planificação de atividades estão sujeitas à assinatura de um termo de responsabilidade.
2. As actividades a realizar com os Clientes deverão respeitar sempre o interesse, as expectativas e a vontade expressa pelos próprios;
3. Deverá ser elaborado um Plano Anual de Atividades Individualizado;
4. O Plano Anual de Atividades deverá ser afixado em local visível e de fácil leitura;
5. Compete ao Animador Sociocultural a elaboração do Plano Anual de Atividades Individualizado que deverá ser revisto pelo Diretor Técnico e aprovado pela Direção;
6. A avaliação deverá ser feita no final de cada actividade e deve incluir a avaliação feita pelo Cliente e pelo Animador Sócio Cultural;
7. Sempre que se organize uma atividade ou passeio, no âmbito da animação sociocultural e recreativa é da responsabilidade da instituição assegurar o transporte e toda a logística que os mesmos envolvem;
8. O cliente poderá custear algumas despesas inerentes a alguma atividade, sempre que a mesma não se enquadre no âmbito e funcionamento da instituição;
9. Durante os passeios e/ou deslocações compete aos Colaboradores da Instituição o acompanhamento dos Clientes.

CAPITULO IV COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

Norma XVIII

Tabela de participações/ Preçário de mensalidades

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada **na secretaria, em local visível**;
2. De acordo com o disposto na circular nº 4 de 16/12/2014 e na circular nº 5 de 23/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

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:

- a. O valor das taxas e impostos necessário à formação do rendimento líquido;
- b. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente justificada com apresentação de uma declaração médica;

- d. Comparticipação dos descendentes e outros familiares.
 - e. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas fixas a que se referem as alíneas anteriores, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - f. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
3. A tabela de Comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços prestados é a seguinte:
 - a. 40% do rendimento “per capita” – 2 Serviços básicos (higiene pessoal 1 a 2 vezes por semana e alimentação)
 - b. 65% do rendimento “per capita” – 3 a 4 serviços (higiene pessoal diária; alimentação, higiene habitacional e tratamento de roupas).
 - c. 75% do rendimento “per capita” – Apoio Domiciliário Integrado.
 4. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não pode exceder o custo médio real do utente verificado no apuramento de contas do ano anterior na respetiva resposta social.
 5. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento.

Norma XIX

Pagamento da Mensalidade

1. O Pagamento da comparticipação mensal é efetuado entre os dias 1 a 30 do mês a que respeita o serviço, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento da comparticipação mensal pode ser efetuado em numerário ou transferência bancária.
3. A Comparticipação mensal é revista anualmente em função da alteração do rendimento anual do agregado familiar ou à taxa de inflação em vigor. As provas dos rendimentos do Agregado Familiar devem ser entregues de 1 de Janeiro a 28 de Fevereiro. Esta atualização está sujeita a um aviso prévio de 30 dias.
4. O atraso no pagamento igual ou superior a 30 dias após a data devida, confere à Instituição o direito a debitar juros de mora, à taxa legal que ao tempo estiver em vigor; todos os débitos em atraso serão exigidos pelo Centro Social Paroquial da Ilha através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva;
5. Sempre que haja falta da entrega das provas de rendimentos anuais e/ou dúvidas sobre a veracidade das declarações e após se efetuarem as diligências adequadas, pode a direção aplicar o montante da comparticipação familiar máxima aplicada na resposta social.

Norma XX

Ausências / Interrupção do serviço

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.
2. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias poderão implicar o cancelamento da prestação de serviços.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificado, seja igual ou superior a 15 dias não interpolados.
5. Quando ocorrem situações de doença devidamente justificadas que determinam faltas superiores a 30 dias, a frequência na resposta social manter-se-á válida mediante o pagamento de 25 %do valor da comparticipação.

6. Feita a admissão de um cliente, e caso este desista dos serviços nos primeiros 5 dias de prestação de serviços, fica obrigado ao pagamento da totalidade da mensalidade estipulada, inscrita no contrato, no acto da admissão.
7. O Serviço de Apoio Domiciliário não funcionará em caso de surto de doença infecto contagiosa, confirmada pela respectiva autoridade de saúde, na figura do Delegado de Saúde.

CAPITULO V PESSOAL /FUNÇÕES

Norma XXI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do SAD, estrutura prestadora de serviços, encontra-se afixado no quadro da secretaria contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Norma XXII

Direção Técnica

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, estrutura prestadora de serviços, compete a um Técnico nos termos do Despacho normativo n.º 75/92 de 23 de Abril e Portaria nº 196/A de 2015 de 1 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no quadro da secretaria.

1. Ao Diretor Técnico no geral, cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos.
2. O Diretor Técnico deve ter Licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas.
3. Compete ao Diretor Técnico:

No âmbito da gestão

- Dar seguimento às reclamações;
- Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- Promover reuniões de trabalho com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento inter-pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- Auscultar os colaboradores no que respeita à sua formação e propor acções de acordo com a necessidade e interesse manifestado;
- Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- Elaborar o horário de trabalho dos colaboradores;
- Propor a admissão de profissionais sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Propor a contratação eventual de profissionais, na situação de faltas prolongadas de colaboradores efetivos;
- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem necessárias;

- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço dos colaboradores, com vista à sua promoção;
- Elaborar o mapa de férias e folgas dos colaboradores.

No âmbito do Serviço Social:

- Atendimento e acolhimento do cliente e seus familiares;
- Estudar a situação sócio – económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária;
- Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- Proceder à apresentação dos clientes, com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além do já referido, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída (ausência) dos clientes.

No âmbito da Animação/ Ocupação:

- Auxiliar na elaboração do plano anual de actividades, com a colaboração do animador sócio cultural e dos próprios clientes;
- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas instituições, sobretudo a nível do concelho;
- Fomentar a participação dos clientes em todas as atividades.

Norma XXIII

Psicólogo Clínico

1. Estuda e analisa as necessidades afetivas da população residente;
2. Escuta ativamente o que o idoso pretende transmitir trabalhando para a preservação e estimulação do bem estar psicológico do mesmo;
3. Contribui, juntamente com a equipa multidisciplinar, para o diagnóstico e prevenção de doenças degenerativas;
4. Avalia o estado cognitivo e comportamental e trabalha na reabilitação do mesmo;
5. Pratica psicoterapia com o idoso individualmente e em grupos de apoio;
6. Informa os clientes relativamente ao processo de envelhecimento e suas consequências de modo a promover o envelhecimento ativo.
7. Diagnóstico de desvios de personalidade e inadaptações sociais.

Norma XXIV

Animador(a) Sociocultural

1. Elabora o Plano Anual de Atividades em colaboração com o (a) Diretor(a) Técnico(a) e os clientes;
2. Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição;
3. Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
4. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas instituições, sobretudo a nível do concelho;
5. Fomentar a participação dos Clientes em todas as atividades.
6. Fazer o registo de avaliação de cada atividade em colaboração com o diretor técnico e o relatório de avaliação do plano anual de atividades.

Norma XXV

Escriturária

1. Executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha;
2. Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou à máquina, dando-lhe o seguimento apropriado;

3. Examinar o correio recebido, separar, classificar e compilar os dados que são necessários para preparar as respostas;
4. Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas;
5. Receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviços competentes;
6. Colocar em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos;
7. Escrever em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas;
8. Estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior;
9. Atender os candidatos às vagas existentes e informá-los das condições de admissão e efetuar registos do pessoal;
10. Preencher formulários oficiais relativos ao pessoal ou à Instituição;
11. Ordenar e arquivar notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elaborar dados estatísticos;
12. Escrever à máquina e operar com máquinas de escritório, preparar e organizar processos;
13. Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral;

Norma XXVI
Cozinheiro

1. Preparar, temperar e confeccionar os alimentos destinados às refeições, no mais absoluto respeito pelos princípios da qualidade, salubridade e higiene;
2. Colaborar na elaboração da ementa;
3. Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
4. Orientar as suas auxiliares na preparação dos alimentos dentro dos princípios estabelecidos anteriormente;
5. Proceder ao planeamento do seu serviço e do restante pessoal da cozinha, para que as refeições estejam prontas no horário previsto;
6. Manter o Diretor(a) Técnico(a) informado(a) sobre a existência de excedentes alimentares, a fim de que possa proceder-se ao seu aproveitamento e planear-se a dosagem adequada;
7. Colaborar com as auxiliares da cozinha no tocante à lavagem da louça, arrumação e higiene das instalações e equipamento de cozinha.

Norma XXVII
Ajudante de Cozinha

1. Auxiliar o cozinheiro na execução das suas tarefas;
2. Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza de cozinha e anexos;
3. Colaborar no serviço de refeitório;
4. Transporte de pessoas e bens;
5. Prestar apoio a outros serviços no estabelecimento;
6. Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos.
7. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

Norma XXVIII
Ajudante de Ação Direta

1. Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
2. Procede ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora do estabelecimento e serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
3. Assegura a alimentação regular dos utilizadores;

4. Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
5. Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando creme medicinal, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, medição da tensão arterial, glicémia, administração de insulina, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas pelo responsável técnico do serviço;
6. Substitui o vestuário dos clientes e procede ao acondicionamento, arrumação e entrega do mesmo na lavandaria;
7. Realiza no exterior serviços necessários aos clientes e acompanha-os nas suas deslocações, sempre que necessário;
8. Acompanha as alterações que se verificam na situação global do cliente que afetem o seu bem-estar e, de um modo geral, atua de forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento e solidão;
9. Reporta ao Director(a) Técnico(a) ou responsável técnico pelo serviço as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
10. Conduz, se habilitado, as viaturas da Instituição;
11. Promove o fortalecimento da auto-estima através do desenvolvimento de competências que estimulem a iniciativa e a realização pessoal;
12. Limpa e executa a manutenção dos veículos da Instituição;
13. Desenvolver competências técnicas e hábitos de trabalho que permitam a responsabilização e autonomia no desempenho de funções.
14. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

Norma XXIX

Auxiliar de Serviços Gerais/Trabalhador Auxiliar

1. Apoiar na limpeza, higiene e arrumação das instalações;
2. Lava e trata a roupa;
3. Assegura o Transporte de pessoas e bens se habilitado para efeito;
4. Serve e apoia as refeições;
5. Limpa e executa a manutenção dos veículos da Instituição;
6. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

Norma XXX

Estagiário(a)

1. Adquirir conhecimento prático das funções profissionais, possibilitando um contacto empírico com matérias teóricas;
2. Aplicar, aprofundar e fundamentar métodos e técnicas adquiridas ao longo da sua formação e adequá-las à prática profissional;
3. Desenvolver questões Éticas e Deontológicas em meio Institucional no decorrer da sua prática profissional.

Norma XXXI

Voluntário(a)

1. Desenvolver atividades propostas e próprias do funcionamento da organização;
2. Participar em programas de formação para melhorar o desempenho da sua prestação.

**CAPITULO VI
DIREITOS E DEVERES**

**Norma XXXII
Direitos dos Clientes**

São direitos dos Utentes:

1. Receber os serviços que contam do regulamento e do contrato que deverá ser celebrado entre utente/família e Instituição;
2. Ver satisfeitas as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser informado das normas e regulamentos em vigor na resposta social;
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, bem como o respeito pela sua identidade pessoal e reserva da identidade privada e familiar;
6. Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
7. Participar na elaboração no Plano de Atividades da Instituição;
8. Apresentar reclamações junto do Diretor Técnico e/ou no Livro de reclamações;
9. Usufruir de dietas adequadas quando prescritas.

**Norma XXXIII
Deveres dos Clientes**

São deveres dos Utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição;
- b) Colaborar na prestação de cuidados de acordo com as suas capacidades físicas e mentais;
- c) Cumprir as normas que constam do regulamento, das quais deverá ter conhecimento aquando da sua admissão;
- d) Efetuar o pagamento da mensalidade;
- e) Comunicar qualquer ausência ao Ajudante de Ação Direta que informará ao Diretor Técnico;
- f) Evitar conflitos e/ou mal entendidos;
- g) Os Utentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Instituição um comportamento que se pautar pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites, abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes Utentes, pessoal, outras visitas e o interesse da Instituição, nomeadamente o bom nome e honorabilidade deste último.

**Norma XXXIV
Direitos do familiar responsável**

São direitos do familiar responsável:

1. Ser informado das normas e regulamentos em vigor na resposta social;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções;
3. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, bem como o respeito pela sua identidade pessoal e reserva da identidade privada e familiar;
4. Ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
5. Apresentar reclamações junto do Diretor Técnico.

**Norma XXXV
Deveres do familiar responsável**

São deveres do familiar responsável:

- a) Tratar com respeito e dignidade todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;

- b) Colaborar na prestação de cuidados de acordo com as suas capacidades físicas, económicas e sociais;
- c) Cumprir as normas constantes no regulamento, das quais deverá ter conhecimento aquando da admissão do familiar;
- d) Efetuar o pagamento da mensalidade;
- e) Evitar conflitos e/ou mal entendidos.

Norma XXXVI
Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- 1. Ser tratada com respeito e lealdade por parte dos utentes e/ou seus familiares responsáveis;
- 2. Exigir o cumprimento do Regulamento Interno;
- 3. Receber as participações mensais nos prazos fixados;
- 4. Tomar medidas no sentido da cessação do contrato de prestação de serviços caso:
 - a. o utente venha a assumir comportamentos incompatíveis com a tranquilidade dos restantes utentes e pessoal em serviço;
 - b. Se verifique atraso no pagamento das participações superior a 30 dias;
 - c. O utente ou familiares atentem contra o bom nome e honra da instituição.

Norma XXXVII
Deveres da Instituição

- 1. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno;
- 2. Garantir a qualidade do serviço e assegurar o normal funcionamento do Lar;
- 3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente, em função das suas necessidades e expectativas;
- 4. Assegurar a existência de recursos humanos necessários à prestação de cuidados;
- 5. Garantir ao utente o sigilo e o respeito pela sua individualidade e privacidade;
- 6. Possuir Livro de Reclamações;
- 7. Desenvolver atividades adequadas aos interesses e capacidades dos utentes.

Norma XXXVIII
Direitos dos colaboradores

- 1. O colaborador tem direito a exercer os seus direitos sem sofrer qualquer sanção e/ou despedimento;
- 2. Tem direito à prestação efectiva do trabalho sem impedimento injustificado por parte da entidade patronal;
- 3. Tem direito a receber atempadamente a retribuição devida pela prestação dos serviços.

Norma XXXIX
Deveres dos colaboradores

- 1. Respeitar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- 2. Respeitar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- 3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- 4. Informar a instituição com a antecedência mínima de 48 horas, salvo casos de força maior, da impossibilidade de garantir a prestação de serviços;
- 5. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- 6. Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes;
- 7. Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- 8. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente, não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes;

9. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
10. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente participando de modo diligente nas acções de formação que lhes forem proporcionadas pela entidade patronal;
11. Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
12. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
13. Zelar pela segurança e saúde, submetendo-se ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
14. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no exercício das suas funções, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.
15. Não aceitar qualquer tipo de gratificação oferecida pelos clientes e/ou seus familiares.

O dever de obediência a que se refere a alínea 5) do número anterior respeita tanto às ordens e instruções dadas directamente pelo empregador como às emanadas pelos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

Norma XL
Direitos dos voluntários

São direitos dos voluntários:

1. Desenvolver um trabalho de acordo com conhecimentos, experiências e motivações;
2. Ter acesso a programas de formação inicial e continua;
3. Receber apoio no exercício das suas funções com acompanhamento e avaliação técnica;
4. Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
5. Ter condições de higiene e segurança no exercício das suas funções.

Norma XLI
Deveres dos Voluntários

São deveres dos voluntários:

1. Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais da pessoa;
3. Guardar sigilo;
4. Atuar de forma gratuita e interessada sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
5. Garantir a regularidade do trabalho voluntário;
6. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
7. Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da instituição;
8. Fomentar o trabalho de equipa;
9. Facilitar a integração e participação de novos voluntários.

Norma XLII
Direitos dos estagiários

O estagiário tem direito a:

1. Receber da Instituição a retribuição definida nos termos legais em vigor;
2. Receber da Instituição formação e condições adequadas à realização do estágio;
3. Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades correspondentes ao estágio;

4. Obter gratuitamente no final do estágio um certificado comprovativo da frequência obtida;
5. Recusar a prestação de trabalho que não se enquadre nas atividades relacionadas com o estágio;
6. Receber um subsídio de alimentação ou o seu pagamento em géneros, conforme for prática na Instituição;
7. Exercer o seu estágio em condições de higiene, segurança e saúde.

**Norma XLIII
Deveres dos estagiários**

São deveres do estagiário:

1. Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
2. Tratar com urbanidade a Instituição e seus representantes;
3. Guardar sigilo, nomeadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre equipamentos e procedimentos de que tome conhecimento no desenvolvimento do estágio;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de estágio;
5. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

**Norma XLIV
Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente e/ou representante legal e a entidade gestora do SAD será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços que, ao abrigo do Código do Imposto de Selo, artº6, alínea d), se encontra isento do imposto de selo. No acto de admissão será entregue um exemplar do contrato e do regulamento interno em vigor.

**Norma XLV
Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

Sempre que o Cliente e/ou família pretenda cessar o contrato de prestação de serviços deve comunicar por escrito com 30 dias de antecedência. O incumprimento desta norma obriga ao pagamento de uma mensalidade extra. Em caso de doença súbita esta situação não se aplica.

**Norma XLVI
Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Director(a) Técnico(a) ou da Administrativa/ Secretaria sempre que desejado.
2. As reclamações que não sejam registadas no livro e que chegam de forma escrita ou verbal, serão transmitidas á Direção, por quem as recebe. Esta analisa e comunica por escrito a decisão.

**CAPITULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Norma XLVII
Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do SAD do Centro Social Paroquial da Ilha informarão e contratualizarão com os Clientes/ representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada e vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações serão comunicadas no prazo de trinta dias ao Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Leiria, que é a entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social SAD.

Norma XLVIII
Integração de Lacunas

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

Norma XLIX
Disposições Complementares

1. O presente regulamento interno do SAD revoga o anterior, entrará em vigor a 01 de Janeiro de 2016, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2. Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Aprovado em reunião de Direção em ____/____/____ (Ata nº ____).

Ilha, 28 de Novembro de 2015.

A Direção,

