

#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

# Regulamento Interno de Funcionamento

# Serviços de Apoio Domiciliário (SAD)

# CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA 1ª Âmbito de Aplicação

O Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela (CBESC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral da Ação Social sob n.º 61/81, a folhas 65 verso e 66, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o ISS, I.P./Centro Distrital de Leiria, em 01.03.2011. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA 2a

#### Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicilio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, e que se rege pelo seguinte estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- b) Decreto-Lei n.º 172/ A/2014, de 14 de novembro Aprova os estatutos das IPSS;
- c) Portaria n.º196-A/2015 de 1 de julho de 2015 que revoga o Despacho Normativo n.º
   75/92, de 20 de Maio Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, funcionamento e instalação do SAD;
- e) Decreto-Lei n.º33/2014, de 4 de março Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de cooperação em vigor;



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, nomeadamente Circular n.º4 e n.º5;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3<sup>a</sup>

#### Destinatários e Objetivos

- São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
- 2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no aceso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - j) Promover estratégias de manutenção e reforço de funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

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

#### NORMA 4<sup>a</sup>

#### Cuidados e Serviços

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) pode assegurar a prestação dos seguintes cuidados e serviços, quando contratualizados:
  - 1.1. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as prescrições médicas;
  - 1.2. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
  - 1.3. Tratamento de roupa;
  - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
- O SAD pode realizar ainda os seguintes serviços:
  - 2.1. Cedência de ajudas técnicas;
  - 2.2. Apoio Psicossocial;
  - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
- 3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### NORMA 5<sup>a</sup>

#### Condições de Admissão

São condições de admissão no SAD:

1. Ser associado do CBESC (poderá fazer inscrição de sócio na ato de admissão);



#### Concelho de ALCOBACA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- 2. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º1 da Norma 3ª;
- Ter sido promovida a inscrição dentro do prazo e em cumprimento das formalidades previstas no presente regulamento.

#### NORMA 6ª

#### Inscrição

- 1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bl ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar quando solicitado;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- 2. O período de candidatura decorre de 02 de Janeiro a 30 de Dezembro de cada ano.
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é das 09h às 17.00h, nos serviços administrativos do edifício sede;
  - 2.2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
- 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 7<sup>a</sup>

#### Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- 1. Situações de emergência Social;
- 2. Inexistência ou impossibilidade por parte da família de prestar cuidados básicos;
- 3. Fracos Recursos Económicos;
- 4. Risco de Isolamento Social;



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- 5. Familiares a frequentar a resposta social;
- 6. Utente de outra resposta social da instituição;
- 7. Ser associado da instituição;
- 9. Residência na área da instituição.

#### NORMA 8ª

#### Admissão

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à Entidade Gestora da resposta social, competente para tomar a decisão.
- Caso n\u00e3o seja poss\u00edvel recolher estes dados no dia da candidatura, \u00e9 marcada uma entrevista com a Directora T\u00e9cnica, com os seguintes objectivos:
  - a) Conhecer o cliente e sua família;
  - b) Clarificação das necessidades do cliente e expectativas da família;
  - c) Informar sobre dinâmicas da resposta social e da instituição, e esclarecer dúvidas.
- 3. Da decisão da Entidade Gestora será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
- 4. No caso de admissão, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do responsável técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao utente aquando da entrega do canhoto da ficha de inscrição criado para o efeito. Os processos são retirados deste arquivo caso durante 12 meses se tente estabelecer contacto telefónico sem sucesso.

#### NORMA 9a

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Após admissão do cliente e, realizada a Avaliação Diagnóstica, os responsáveis devem dirigir-se à Instituição para assinar o Contrato de Prestação de Serviços.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

O contrato, elaborado em duplicado, é assinado pelo representante legal do estabelecimento e pelo cliente e seu representante legal, ficando um exemplar para cada uma das partes.

- 2. Inicialmente o cliente usufrui de um período de adaptação de 30 dias.
- 3. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - 3.1 Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - 3.2 Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - 3.3 Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
  - 3.4 Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - 3.5- Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - 3.6- Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
  - 3.7 Registar a informação recolhida.
- 4. Após os 30 dias de acolhimento e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

#### NORMA 10<sup>a</sup>

#### Processo Individual do Cliente

- 1. No Processo Individual da cada cliente devem constar os seguintes elementos:
  - a) Ficha de Inscrição/Admissão;
  - b) Identificação e contacto do cliente;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, quando solicitado acompanhamento nos serviços de saúde;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicilio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Registos de prestação dos serviços;
- k) Contrato de prestação de serviços;
- I) Registo de Cessação da Relação Contratual.
- 2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

# CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 11<sup>a</sup>

#### Horários de Funcionamento

- A resposta social de SAD do Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela funciona de 2ª Feira a 6ª Feira, das 08.30h às 17.30h, com paragem de 1h30m para almoço das colaboradoras.
- 2. Funciona também aos Sábados, Domingos e Feriados no mesmo horário, com exceção do Dia de Natal, Ano Novo e do Domingo de Páscoa, para os casos diagnosticados que apresentam maiores necessidades e aos quais são prestados os serviços de higiene pessoal e alimentação, por uma única equipa de trabalho da Instituição.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

#### NORMA 12<sup>a</sup>

#### Pagamento da Mensalidade

- O pagamento da mensalidade deverá efectuar-se no período entre o dia 01 e dia 08 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
- 2. Quando o dia 8 coincidir com um Sábado, Domingo ou Feriado o prazo alarga-se até ao dia útil seguinte.
- 3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.
- 4. Os clientes deverão exigir o recibo do pagamento da mensalidade. Deverão guardá-lo para efeitos de IRS/IRC. No caso de requererem declaração com o total de mensalidades pagas durante o ano terão de pagar 10.00 €.
- Se os prazos de pagamento n\u00e3o forem cumpridos, aplicar-se-\u00e1 uma multa de 1.00 €
  por cada dia \u00e1til que passe.
- O não pagamento das mensalidades, implicará a aplicação de sanções sobre as quais a Direcção decidirá.
- 7. A sanção máxima será a suspensão da frequência, se os clientes, após convocatória por escrito, não estiverem presentes em Reunião de Corpos Gerentes, ou não cumprirem o que ficar acordado, entre as partes.

#### NORMA 13<sup>a</sup>

#### Cálculo do Rendimento

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

RC=<u>RAF/12 - D</u>

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado (anual)

D - Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

- Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em anião de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e serviços prestados);
  - c) De pensões pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
  - e) Prediais rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - f) De capitais rendimentos definidos no art.º5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - g) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
- 4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - c) O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

#### Norma 14<sup>a</sup>

#### Tabela de Comparticipações

- A comparticipação devida pela utilização dos serviços é determinada em função do escalão a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com tabela afixada na receção do edifício sede;
- 2. Ao somatório das despesas referidas em b), c), e d) do n.º4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 3. Quanto à prova dos rendimentos:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
- 4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
- 6. Em caso de alteração à tabela em vigor os clientes e seus representantes legais serão informados com 30 dias de aviso prévio.

#### Norma 15<sup>a</sup>

#### Revisão da Comparticipação Familiar

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 2. Haverá reduções nas mensalidades nos seguintes casos:
  - 1.1 Redução de 50% sobre os dias de ausência do cliente, por ausência igual ou superior a 5 dias, por motivo de doença/internamento, devidamente comprovada com justificação médica.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

- 1.2 Redução de 50% na mensalidade, em período de férias passadas com a família, devidamente comprovado.
- 1.3 Redução ou suspensão dos pagamentos das comparticipações familiares, por decisão da Direcção da Instituição, devido a alteração da situação sócio económica do agregado familiar, que decorra de grave diminuição de rendimentos ou acréscimo anormal dos encargos do mesmo.
- 2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

# CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

#### NORMA 16<sup>a</sup>

#### Alimentação

- 1. O Serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das seguintes refeições: uma refeição principal e reforço para uma segunda refeição, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, ou administrar as refeições ao clientes, sendo então considerados estes como outros serviços.
- O horário da distribuição das refeições é o seguinte: 12.30h às 14.00h.
- 3. As ementas são elaboradas por uma nutricionista e adaptadas a cada faixa etária.
- As ementas s\u00e3o afixadas em local vis\u00edvel no \u00fcltimo dia \u00edtil da semana anterior a que as mesmas dizem respeito.
- 5. O Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela só se responsabiliza por elaborar dietas especiais, quando prescritas pelo médico.

#### NORMA 17<sup>a</sup>

#### Cuidados de Higiene

- 1. O Serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto:
- Higiene diária: As colaboradoras vão ao domicílio do cliente, preferencialmente no período da manhã, e asseguram as seguintes tarefas: banho completo ou banho parcial; limpeza de unhas; pentear e barbear; mudar de roupa; curativos simples.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço

3. Higiene semanal: As colaboradoras vão 2 vezes por semana ao domicílio do cliente, preferencialmente no período da manhã, e asseguram as seguintes tarefas: banho completo; limpeza de unhas; pentear e barbear; mudar de roupa; curativos simples.

#### NORMA 18<sup>a</sup>

#### Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente

- A roupa de uso pessoal do cliente, da cama e casa de banho, será tratada na lavandaria da Sede Instituição, estando assegurados os seguintes procedimentos: marcar com número identificativo, lavar, engomar e fazer pequenos arranjos.
- 2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

#### NORMA 19<sup>a</sup>

Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

- As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos, são comunicadas através dos colaboradores da instituição;
- 2. Os custos dos passeios organizados pela instituição serão suportados pelos clientes.
- É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- 4. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, sendo considerado mais um servico.
- 5. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- 6. O pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade, será feita a pedido do cliente, e mediante disponibilidade dos serviços SAD e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, sendo considerado mais um serviço.
- 7. Os pagamentos e deslocações são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### NORMA 20<sup>a</sup>

#### Cuidados médicos e de enfermagem

- Os cuidados médico e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
- 2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Hospital).

#### NORMA 21a

#### Administração de fármacos

- 1. A administração de fármacos é da responsabilidade dos familiares e/ou cliente.
- 2. O SAD poderá assegurar a administração de fármacos quando solicitado pelo cliente e/ou responsáveis, cumprindo as respetivas prescrições médicas, sendo considerado mais um serviço.

#### NORMA 22<sup>a</sup>

#### Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, óculos, colchões de pressão alternada e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimos, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### CAPÍTULO V RECURSOS

#### NORMA 23<sup>a</sup>

#### Pessoal

O quadro de pessoal desta instituição prestadora de serviços encontra-se afixado na recepção, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### NORMA 24<sup>a</sup>

#### Direcção Técnica

- 1. A Direcção Técnica desta instituição prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado na receção da sede, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
- A Directora Técnica está disponível para atender os familiares em horário semanal afixado na recepção da resposta social, a fim de promover e facilitar a articulação fundamental Instituição/família.
- O Diretor é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico Superior de Serviço Social da instituição.

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

#### NORMA 25<sup>a</sup>

#### **Direitos dos Clientes**

#### São direitos dos clientes:

- Ser informado sobre o desenvolvimento dos serviços, mediante contacto pessoal a efectuar com a Directora Técnica.
- 2. Ter conhecimento e acesso às normas estipuladas pelo presente Regulamento Interno
- Colaborar, quando solicitado, com os colaboradores na definição de estratégias que visem a melhoria dos serviços prestados.
- 4. Aceitar ou recusar a participação em actividades a desenvolver pela instituição fora ou dentro das instalações.
- 5. Ter respeitada a sua identidade pessoal e reservada a sua privacidade e dos seus familiares, bem como dos seus usos e costumes.
- A prestação de serviços solicitados e contratualizados para a cobertura das suas necessidades.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- A guarda da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos servicos, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados.
- A inviolabilidade da correspondência e do domicilio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição.

#### NORMA 26a

#### **Deveres dos Clientes**

#### São deveres dos clientes:

- 1. Providenciar pelo contacto regular com o pessoal técnico, dentro do horário estabelecido, para receber e prestar informações.
- 2. Informar a Instituição, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de personalidade.
- 3. Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas, apoiando-o no sentido de melhorar a sua integração e adaptação aos serviços.
- Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
- 5. Proceder ao pagamento atempado das comparticipações familiares fixadas.
- 6. Respeitar o horário dos serviços, e os colaboradores da instituição.
- Providenciar roupas, objectos pessoais, e material de higiene e limpeza, e corresponder à sua entrega sempre que solicitado.
- 8. Responder às solicitações da instituição dentro dos prazos estabelecidos.
- 9. Observar cumprimento do Regulamento Interno.

#### NORMA 27<sup>a</sup>

#### **Direitos do CBESC**

São direitos do CBESC /Entidade Gestora da resposta social:



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

- 1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
- À corresponsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- 3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação de veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar no ato de admissão.
- 4. Receber mensalmente a comparticipação familiar fixada.
- 5. Fazer denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com o cliente, quando se verificar desrespeito sistemático às normas do presente regulamento interno.
- 6. Decidir sobre as lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento e sempre que necessário alterá-lo, por recurso às normas legais aplicáveis.

#### NORMA 28<sup>a</sup>

#### **Deveres do CBESC**

São deveres do CBESC /Entidade Gestora da resposta social:

- Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
- 2. Garantir o bom funcionamento da resposta social;
- Adequar os meios humanos, materiais e financeiros disponíveis ao cumprimento no disposto na alínea anterior.
- Assegurar o bem- estar dos clientes e o respeito pela identidade pessoal e reserva da sua privacidade.
- 5. Promovendo a participação dos clientes na vida da Instituição.
- 6. Dar cumprimento ao contratualizado no Contrato de Prestação de serviços.
- 7. Zelar pelo cumprimento do estipulado pelo presente regulamento interno.



#### Concelho de ALCOBACA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

#### NORMA 29a

#### Contrato

- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Entidade Gestora da resposta social será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
- 2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### NORMA 30<sup>a</sup>

#### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

- É admitida a interrupção da prestação de cuidados, desde que comunicada por escrito com 30 dias de antecedência.
- 2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este interromper durante 15 ou mais dias seguidos.

#### NORMA 31<sup>a</sup>

#### Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A denúncia/cessação da prestação de serviços poderá verificar-se nas seguintes situações:

- 1. Por iniciativa do prestador, quando se verifique desrespeito sistemático ao estipulado pelo presente regulamento interno.
- 2. Por falecimento do cliente.
- 3. Por denúncia, o utente tem de informar a instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

#### NORMA 32<sup>a</sup>

#### Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.



#### Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt NIF 501 179 690

# CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA 33<sup>a</sup>

#### Alterações ao Regulamento

- 1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis deste SAD deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno de funcionamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
- 2. Todas as alterações serão comunicadas ao ISS, I.P./Centro Distrital de Leiria, entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico do SAD.
- 3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### NORMA 34<sup>a</sup>

#### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade Gestora da resposta social, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## NORMA 41<sup>a</sup> Entrada em Vigor

P'O CCBESC

O presente regulamento entra em vigor em Setembro de 2015.

Aprovado em reunião de Direção de 20/07/2015

(José Carreira G	omes Dias -	Presidente (	da Direcção)
10036 Carrella O	offics Dias -	i icoldelite (	ad Direcçuo,

18