



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário

2015

Praça da República nº51 2890-210 Samouco
Tel.:210854401
mail: censa@outlook.pt

R.I SAD/v01	Elaborado por Diretora Técnica	Aprovado em Reunião de Direção. Em 15 de Junho 2015
-------------	--------------------------------	--

Princípios Gerais	5
1. Âmbito de aplicação	5
2. Disposições legais.....	5
3. Finalidade	6
4. Missão.....	6
5. Objetivos específicos	6
6. Princípios orientadores	6
6.1. Estratégias	7
7. Direitos e deveres	7
7.1. São deveres do Serviço de apoio domiciliário	7
7.2. Direitos do cliente	7
7.3. Deveres do cliente.....	8
7.4. Responsável pelo cliente.....	8
7.5. Direitos do responsável pelo cliente	9
7.6. Deveres do responsável pelo cliente	9
7.7. Direitos do diretor técnico	9
7.8. Deveres do diretor técnico	10
7.9. Direitos da equipa de colaboradores	10
7.10. Deveres da equipa de colaboradores	11
8. Inscrição.....	12
8.1. Normas de admissão	12
8.2. Documentos a entregar no ato da inscrição	13
8.3. Lista de inscrições.....	13

8.4.	Critérios para retirada da lista de inscrições	14
9.	Admissão	14
9.1.	Condições de admissão	14
9.2.	Critérios de priorização da admissão	14
9.3.	Período de admissão	14
9.4.	Avaliação diagnóstica	14
9.5.	Contrato de prestação de serviços	15
9.6.	Pagamentos no ato de admissão.....	15
10.	Doações.....	15
11.	Mensalidade	15
11.1.	Pagamento da mensalidade	15
11.2.	Cálculo da mensalidade.....	16
11.3.	Cálculo do rendimento per capita.....	16
11.4.	Comparticipação dos clientes:.....	17
11.5.	Redução da mensalidade	17
12.	Procedimentos.....	17
12.1.	Processo Individual	18
13.	Horário e contatos do serviço de apoio domiciliário	18
14.	Instalações.....	18
15.	Serviço de apoio domiciliário	19
15.1.	Serviços básicos	19
15.1.1.	Serviço de Higiene Pessoal.....	19
15.1.2.	Serviço de Higiene Habitacional	19
15.1.3.	Serviço de Alimentação.....	19
15.1.4.	Tratamento de roupas	20

15.2.	Serviços complementares	20
16.	Passeios ou deslocações	20
17.	Livro de registo de ocorrências	21
18.	Supervisão dos serviços	21
19.	Guarda de chaves	21
20.	Cuidados de saúde.....	21
19.1.	Direitos do cliente	21
19.2.	16.2. Deveres do responsável pelo cliente	21
19.3.	Medicação	22
19.4.	Em casos de emergência, doença ou acidente.....	22
21.	Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	22
22.	Cessaçã o da prestação de serviços	22
21.1.	Cessaçã o da prestação de serviços por iniciativa do prestador	22
21.2.	Cessaçã o da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	23
23.	Sugestões e reclamações	23
22.1.	Sugestões.....	23
22.2.	Reclamações.....	23
24.	Negligência, abusos e maus tratos	23
23.1.	Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos.....	23
25.	Confidencialidade	24
26.	Segurança.....	24
27.	Alterações ao presente regulamento	24
28.	Omissões	24
29.	Entrada em vigor.....	24

Princípios Gerais

O presente Regulamento Interno, adiante designado por R.I., tem como objetivo regulamentar o funcionamento da Creche do CENSA .e tem por base a Missão, Visão e Valores da Associação bem como as aplicações estatutárias e legais aplicáveis

1. Âmbito de aplicação

O CENSA - Centro Social de S. Brás do Samouco, doravante designado por CENSA, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal em 30/06/2008 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas normas abaixo descritas.

2. Disposições legais

Este estabelecimento/Resposta Social prestadora de serviços rege-se pelo estipulado no:

- a) Acordo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art.º 4º, nº 2 do estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro;
- c) Orientação Normativa, Circular n.º 4, de 16/12/14; Regulamenta as participações dos utentes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais das IPSS;
- d) Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário aprovado em Dezembro de 1996;
- e) Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio;
- f) Orientação Técnica, Circular n.º 7, editado pela Ex - Direção Geral da Ação Social de 14/08/97; interpretação da Circular n.º 3, de 02/05/97;
- g) Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de Novembro, aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário; Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio de 1992 – Normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social;
- h) Decreto de Lei nº. 64/2007 de 14 de Março, define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Legislação complementar publicada e/ou a publicar;
- k) Orientações técnicas constantes do Manual de Gestão para a Qualidade, para esta resposta social, publicado pelo ISS.IP.

3. Finalidade

O presente Regulamento Interno visa:

Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Serviço de apoio domiciliário;
Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

4. Missão

Ser uma resposta social para apoiar os (as) clientes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida e do bem – estar das pessoas e famílias.

5. Objetivos específicos

- a) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas, de modo a retardar ou evitar a institucionalização;
- b) Proporcionar condições dignas de existência, de segurança e de justiça social, independentemente da situação económica ou qualquer outra circunstância;
- c) Garantir o acesso aos serviços prestados, no sentido de promover o bem-estar físico, mental e social;
- d) Promover a autonomia e desenvolvimento pessoal e prevenindo e minimizando situações de dependência;
- e) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento de autoestima;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.

6. Princípios orientadores

- a) Respeito pelas diferenças de género, religiosas, socioeconómicas, sexuais, culturais ou outras dos clientes e das suas famílias/cuidadores;
- b) Garantia do respeito pela privacidade, confidencialidade, dignidade, individualidade, conforto, autonomia, participação, igualdade de oportunidades e não discriminação;
- c) Respeito pelos interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expetativas de cada um;
- d) Envolvimento dos clientes no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;
- e) Garantia de um ambiente estável e seguro para um maior bem-estar dos clientes;
- f) Garantia de profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações estabelecidas entre clientes e colaboradores;

6.1. Estratégias

- a) Prestar um acompanhamento direto nos 7 dias da semana;
- b) Prestar apenas os serviços básicos que o indivíduo não possa realizar e que são necessários ao seu bem-estar, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c) Fornecer uma alimentação equilibrada e bem confeccionada, tendo em consideração os hábitos da cozinha portuguesa, gostos pessoais mais consensuais e prescrição médica;
- d) Proporcionar todos os cuidados relativos à higiene do indivíduo e ao seu espaço;
- e) Colaborar na prestação de cuidados básicos de saúde, sob supervisão de pessoal qualificado das estruturas de saúde, promovendo também o acesso a cuidados especiais de saúde;
- f) Garantir o respeito pela individualidade e privacidade do cliente, seus usos e costumes;
- g) Desenvolver um plano de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, colaborando assim para combater o isolamento e promovendo o relacionamento do indivíduo com a comunidade;
- h) Minorar situações de isolamento e solidão, contribuindo para o retardamento das consequências nefastas do envelhecimento e da institucionalização;
- i) Prestar cuidados de ordem física e apoio social aos indivíduos, de modo a contribuir para o seu bem-estar e equilíbrio.

7. Direitos e deveres

7.1. São deveres do Serviço de apoio domiciliário

- a) Prestar os serviços discriminados neste Regulamento e no contrato de prestação de serviços celebrado aquando da admissão;
- b) Garantir a Qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Manter a atualização dos documentos e registos necessários à prestação do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Assegurar a confidencialidade dos dados constantes dos Processos Individuais dos (as) Clientes

7.2. Direitos do cliente

O cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a) À dignidade e ao respeito;

- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido proceder a alterações do meio ambiente sem prévia autorização do cliente e/ ou respetiva família;
- d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
- e) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- f) Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A sugerir atividades para a programação das mesmas no Serviço de Apoio Domiciliário e participar nelas de acordo com os Planos Individuais estabelecidos;
- h) Ter um Processo Individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo cliente e/ou significativos, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o cliente;
- i) À solicitação expressa, junto do Diretor Técnico, à consulta do seu processo individual.

7.3. Deveres do cliente

Todos os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário devem:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário, colaborando com a equipa do serviço na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazer os custos da prestação mensal, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato previamente celebrado;
- c) Cumprir o presente Regulamento e as normas de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Identificar as roupas com material próprio para o efeito;
- e) Avisar a Instituição de qualquer pretensão de alteração ao Serviço.

7.4. Responsável pelo cliente

- a) O cliente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
- b) Designa-se por *responsável pelo cliente* perante o CENSA, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do indivíduo, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o cliente, por

razões físicas ou psíquicas, não pode fazê-lo, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam.

7.5. Direitos do responsável pelo cliente

O responsável pelo cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a) À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do cliente, pelo qual é responsável;
- b) À informação específica e a solicitar a consulta do Processo individual do cliente, junto do Diretor Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
- c) Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas ao Diretor Técnico do SAD, desde que não implique com áreas específicas, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas, em especial as relacionadas com Saúde e Psicologia;
- d) Conhecer e participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual delineado para o cliente.

7.6. Deveres do responsável pelo cliente

- a) Tem a responsabilidade de gerir os rendimentos do cliente, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado;
- b) Dever de informar-se acerca do estado de saúde do cliente;
- c) Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Identificar as roupas com material próprio para o efeito.

7.7. Direitos do diretor técnico

- a) Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b) Ser respeitado pela sua hierarquia, outros colaboradores, clientes e/ou responsáveis;
- c) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d) Ao acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como a ações de formação respeitantes à problemática em causa;

- e) Encontrar no Serviço de Apoio Domiciliário condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f) Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário.

7.8. Deveres do diretor técnico

- a) Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para o Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Estudar, planificar atividades e assegurar a os cuidados básico e de saúde aos clientes;
- c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão e proceder, se necessário, à visita domiciliária;
- d) Organizar os processos individuais dos clientes;
- e) Diligenciar no Acolhimento dos clientes tendo em conta os critérios fixados no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g) Promover a continuidade de laços familiares entre o cliente e a respetiva família;
- h) Elaborar o Plano Individual e proceder às respetivas reavaliações;
- i) Estabelecer estratégias de intervenção;
- j) Elaborar relatórios sociais e psicológicos e estatísticas;
- k) Elaborar o Plano de Atividades, regras adequadas ao funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e respetiva avaliação, e submetê-las à aprovação da Direção;
- l) Acompanhar os clientes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
- m) Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- n) Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da Legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus clientes.

7.9. Direitos da equipa de colaboradores

- a) Ser respeitado pelos superiores hierárquicos, outros colaboradores, clientes e responsáveis;
- b) Existência de boas condições de trabalho asseguradas pela Instituição quer do ponto de vista físico quer psicológico;

- c) Ao reconhecimento da dignidade da sua função dentro do Serviço de Apoio Domiciliário, a ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
- d) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- f) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

7.10. Deveres da equipa de colaboradores

Os colaboradores devem apoiar os clientes nas tarefas que se seguem:

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b) Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c) Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao cliente;
- d) Respeitar e tratar com urbanidade quer os clientes quer os restantes colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Atender e informar, dentro das orientações que são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- f) Dar o apoio e a atenção necessária aos clientes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;
- g) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes, colaborando na mudança de roupa pessoal e na substituição da fralda, caso o cliente necessite, e arranjo do domicílio, conforme previstos no Plano de Cuidados Individuais do cliente;
- h) Assegurar o transporte necessário à distribuição de refeições no domicílio;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta e indiretamente quaisquer bens do CENSA em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- k) Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, dentro do perfil profissional;
- l) Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento do SAD em articulação com o Diretor Técnico;
- m) Cumprir as orientações do Plano de trabalho semanal e do Plano Individual do cliente, dentro da sua área de competência;

- n) Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;
- o) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individuais;
- p) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- q) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de clientes ou familiares;
- r) No tratamento de clientes deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- s) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade para com superiores hierárquicos, outros colaboradores, clientes e responsáveis;
- t) Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- u) Zelar pela boa conservação e limpeza das viaturas de serviço e da loiça utilizada;
- v) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- x) Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento do SAD, bem como a factos ou pormenores relativos aos clientes.

8. Inscrição

O CENSA recebe inscrições durante todo o ano encontrando-se a ficha disponível na secretaria. Para outras informações ou formalizar a inscrição podem, os interessados, solicitar marcação de entrevista com o Diretor Técnico.

8.1. Normas de admissão

- a) Preenchimento da Ficha de Inscrição;
- b) Preenchimento da Ficha de Avaliação de Diagnóstica;
- c) Tomada de conhecimento, pelo cliente ou pelo respetivo responsável, das normas de funcionamento previstas no Regulamento Interno do CENSA, comprovando o seu conhecimento e recebimento através de assinatura do termo de responsabilidade para o efeito;
- d) O processo de admissão será submetido a avaliação da direção do CENSA;

e) É obrigatório o conhecimento e assinatura pelo cliente e/ou seu responsável do Regulamento Interno, e do Contrato de Prestação de Serviços.

(Todos os documentos e atos das alíneas b) a e) efetivar-se-ão aquando da ADMISSÃO).

8.2. Documentos a entregar no ato da inscrição

Para efeitos de admissão, o cliente do Serviço de Apoio Domiciliário deverá marcar entrevista com o Diretor Técnico para preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Cartão de Cidadão do cliente:

- Bilhete de Identidade;
- Cartão do Sistema de Saúde;
- Cartão de Identificação Fiscal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social.

b) Cartão de Cidadão do responsável pelo cliente:

- Bilhete de Identidade;
- Cartão de Identificação Fiscal;

c) Declaração de IRS ou documento comprovativo, passado pelo serviço de Finanças, que justifique bens e outros rendimentos do cliente e seu agregado familiar (conjunto de pessoas que vivam em economia comum);

e) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

f) Comprovativo das despesas mensais fixas (valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado ou em caso de doença crónica).

8.3. Lista de inscrições

a) Constarão da Lista de Espera os clientes que, após realização da entrevista com o Diretor Técnico, manifestem o seu desejo de integrar o Serviço de Apoio Domiciliário e que preencheram a Ficha de Inscrição;

b) Sempre que houver uma vaga no Serviço de Apoio Domiciliário, o CENSA contacta por escrito ou telefonicamente o cliente que se encontre inscrito há mais tempo e que preencha os critérios de admissão;

c) Sempre que for admitida uma pessoa na Lista de Espera, ou for integrada uma pessoa no Serviço de Apoio Domiciliário, a referida Lista será atualizada;

d) O cliente, sempre que deseje, será informado da sua posição na Lista de inscrições;

8.4. Critérios para retirada da lista de inscrições

- a) Anulação da inscrição por parte do cliente/responsável;
- b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- c) Em situações de existência de vaga, o cliente/responsável não aceite integrar na resposta social.

9. Admissão

9.1. Condições de admissão

- a) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- b) Necessidade de ajuda na execução das atividades de vida diária;

9.2. Critérios de priorização da admissão

A prioridade de cada admissão tem em conta os seguintes critérios:

- a) Localização geográfica: será dada prioridade à freguesia de Samouco;
- b) Situação de emergência social;
- c) Tipo de Encaminhamento: será priorizada a entrada de clientes encaminhados pela rede de parcerias, nomeadamente pela Segurança Social, unidades de saúde, parceiros da comunidade ou ainda por candidatura espontânea, tendo uma maior ponderação o encaminhamento pela rede de parcerias;
- d) Ser vítima de conflito familiar grave, ou existir impossibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;
- e) Situação psicossocial: inexistência de rede familiar de suporte.

9.3. Período de admissão

A admissão pode ocorrer durante todo o ano, dependendo da existência de vagas, nos termos do ponto 8.3.

9.4. Avaliação diagnóstica

- a) A Avaliação Diagnóstica tem o objetivo de, em diálogo com o cliente e/ou o responsável, obter informações que permitam ao Diretor Técnico a elaboração do diagnóstico do cliente;
- b) O Diretor Técnico fará o diagnóstico da situação de cada cliente e da sua família. Analisará o grau de dependência da pessoa, a existência ou não de família de apoio, o contexto sócio habitacional e a existência de carência económica. Depois de efetuada a avaliação e tendo-se concluído a necessidade e adequação do Serviço de Apoio Domiciliário, proceder-se-á ao encaminhamento para a possível admissão;
- c) A Avaliação Diagnóstica só é marcada depois dos documentos referidos no ponto 8.2 terem sido entregues ao Diretor Técnico;

- d) Desta avaliação pode decorrer informação sobre o grau de prioridade para admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, que será decidida nos termos do ponto n.º 6.2 do presente Regulamento;
- e) É da responsabilidade do Diretor Técnico a realização de uma visita domiciliária ao cliente, para melhor caracterização do parecer que servirá de suporte à decisão de admissão. A análise do processo de admissão só se efetuará após esta visita, durante a qual são verificadas as condições de vida e habitacionais do cliente, sendo a mesma agendada consoante a disponibilidade do cliente e/ou seu responsável.

9.5. Contrato de prestação de serviços

- a) Aquando da admissão do cliente é celebrado um contrato entre o CENSA e o cliente, ou seu responsável, que regula a prestação de serviços. Em todas as matérias em que o mesmo seja omissivo, prevalece o disposto na Legislação vigente aplicável e no presente Regulamento;
- b) O Contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao cliente ou ao seu responsável e outra cópia fará parte integrante do processo individual do cliente.

9.6. Pagamentos no ato de admissão

No ato da admissão será efetuado o pagamento da primeira mensalidade, cujo valor será calculado na avaliação do processo de admissão, tendo em conta a tabela de participações e a legislação vigente. Este valor pode ser alterado por decisão da Direção.

10. Doações

O cliente ou familiar poderão, no ato da inscrição, fazer doações financeiras ou materiais ao CENSA, ao abrigo da Lei do Mecenato. Estes valores constarão no recibo passado em nome de quem o cliente, ou seu responsável indicar, num único donativo ou mensalmente.

11. Mensalidade

11.1. Pagamento da mensalidade

- a) O valor da mensalidade será estabelecido, antes da admissão e após análise socioeconómica dos rendimentos do agregado familiar, de acordo com o estipulado;
- b) O pagamento da mensalidade deverá ser realizado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria do CENSA, sita na Praça da República nº 51, 2890-210 SAMOUÇO;
- c) O atraso do pagamento implicará uma penalização de 25% sobre a mensalidade até ao fim do mês. A partir do mês seguinte acrescem mais 10% sobre o valor em dívida.
- d) O não pagamento de 2 (dois) meses consecutivos confere CENSA o direito de rescindir contrato, com base em parecer elaborado pelo Diretor Técnico, e decisão da Direção;
- e) Com base na falta de pagamento, o cliente e/ou responsável deverá promover a desistência do serviço, no prazo máximo de quinze dias, após notificação do cliente ou seu responsável, e efetuar o pagamento do Serviço de Apoio Domiciliário, que se encontre em dívida à data de saída;

f) Se o cliente falecer nos primeiros 15 dias do mês, será cobrado o valor proporcional aos dias de permanência, calculado com base na mensalidade que lhe está atribuída;

g) Se o prazo estabelecido na alínea d) expirar, sem ter sido apresentado um justo impedimento e sem que os responsáveis tenham promovido a deslocação do cliente, poderá a Direção tomar providências no sentido de o fazer encaminhar para a residência do responsável pelo cliente perante CENSA, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas;

h) Nos casos referidos nas alíneas e) e g) será também realizada uma informação ao Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do cliente de forma articulada;

i) Nos casos constantes das alíneas anteriores do presente ponto, poderá a Direção decidir da não aplicação das medidas aí descritas.

11.2. Cálculo da mensalidade

A mensalidade a pagar por cada cliente denomina-se comparticipação familiar e é devida pela utilização de serviços em equipamentos sociais.

a) Essa comparticipação familiar é calculada com base nos rendimentos do agregado familiar;

b) Entende-se por 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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo utente 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.

c) É determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, ao qual são deduzidas determinadas despesas fixas (renda da habitação e medicamentos de uso permanente em caso de doença crónica);

d) De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º4 de 16/12/2014 o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

11.3. Cálculo do rendimento per capita

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

- a) A **prova de rendimentos** declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
- b) Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade;

11.4. Comparticipação dos clientes:

Serviços	Segunda a Sexta	Segunda a Domingo
H1 (Uma higiene pessoal)	20 %	25 %
H2 (Duas higiens pessoais)	25 %	30 %
A1 (Almoço + lanche)	20 %	25 %
A2 (Almoço, lanche e jantar)	30 %	40 %
Tratamento de roupa	5 %	10 %
Higiene Habitacional	5 %	-

- a) As mensalidades serão revistas anualmente no início do ano civil, de acordo com as alterações ocorridas nos rendimentos dos clientes e do seu agregado familiar;
- b) No caso de falta de pagamento os Serviços de Apoio Domiciliário poderão ser suspensos;
- c) Só é admitida a interrupção da prestação de serviço de apoio domiciliário em casos de internamento hospitalar do cliente ou férias;
- d) Consideram-se serviços suplementares, não contemplados na comparticipação familiar, os seguintes serviços:
 - Medicamentos;
 - Fraldas;
 - Transporte;
 - Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição;
 - Cabeleireiro, barbeiro ou serviços de estética.
- e) Os serviços suplementares serão cobrados por cliente, de acordo com a seguinte tabela que será afixada anualmente.

11.5. Redução da mensalidade

Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos. O desconto será efetuado no mês seguinte.

12. Procedimentos

Após a admissão o procedimento é o seguinte:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
5. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
6. 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;
7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
10. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
 - a) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

12.1. Processo Individual

Do processo de cada cliente do Serviço de apoio domiciliário constam os seguintes documentos:

1. Cópia dos documentos identificativos do cliente e do seu responsável;
2. Cópia dos documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar;
3. Ficha de inscrição;
4. Contrato de prestação de serviços;
5. Ficha de avaliação diagnóstica
6. Plano de acolhimento inicial
7. Plano individual

13. Horário e contatos do serviço de apoio domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona 7 dias por semana entre das 8H00 às 13H30 e das 16H30 às 19H00. No entanto, para qualquer assunto fora desse horário, o cliente pode efetuar contato telefónico através do nº 210854401, enviar correio eletrónico para censa.direcaotecnica@outlook.pt ou dirigir-se à sede do CENSA onde será encaminhado para o Diretor Técnico.

Os contactos das ajudantes de ação direta e Direção Técnica serão disponibilizados após a assinatura do contrato de prestação de serviços.

14. Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações do CENSA e as suas instalações/equipamentos são compostos por:

- Cozinha;
- Economato;
- Despensa;
- Lavandaria;
- Vestiário para colaboradores;
- Duas instalações sanitárias para uso do pessoal;
- Duas Instalações sanitárias para uso dos clientes;
- Uma instalação sanitária para banhos;
- Gabinete da Direção Técnica;
- Secretaria;
- Sala de convívio;
- Uma viatura ligeira;
- Uma viatura 9 lugares para transporte;

15. Serviço de apoio domiciliário

15.1. Serviços básicos

15.1.1. Serviço de Higiene Pessoal

1. Este serviço consiste na prestação de cuidados de higiene e conforto e é proporcionado diariamente em dois períodos do dia: no período da manhã e no período da tarde. A equipa afeta poderá, sob pedido dos responsáveis/clientes, suspender o serviço do período da tarde sempre que este não se justifique. A equipa do Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos desde que sob a supervisão de pessoal de saúde qualificado. Sempre que possível é promovida e desenvolvida a autonomia progressiva dos clientes na realização da sua higiene pessoal.
2. Os produtos de higiene pessoal necessários (champô, sabonete/gel de banho, esponjas/luvas de banho, creme hidratante) serão facultados sempre pelo cliente e deverão estar disponíveis no seu domicílio para utilização das ajudantes de ação direta.

15.1.2. Serviço de Higiene Habitacional

Consiste na muda das roupas da cama, limpeza da instalação sanitária do cliente onde é dado o banho semanal, arrumação e pequenas limpezas no domicílio, quando utilizado só pelo cliente, e apenas nas zonas essenciais à sua circulação. Priorizam-se, para este tipo de serviço, os mais necessitados e sem apoio familiar.

15.1.3. Serviço de Alimentação

1 - O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e assistência, no fornecimento das seguintes refeições:

- a) Almoço: é constituído por uma refeição principal que inclui sopa, prato de peixe ou carne, fruta/doce e pão.
- b) Lanche: entregue aquando da entrega do almoço é composto por pão com queijo, fiambre ou doce e uma peça de fruta.

Estas refeições são distribuídas diariamente num período compreendido entre as 12H00 e as 13H30.

c) Jantar- É constituído por uma refeição principal que inclui sopa, com carne ou peixe, fruta/doce e pão. É distribuído diariamente num período compreendido entre as 17H00 e as 19H00.

NOTA: As ementas semanais estão afixadas no CENSA, e são enviadas semanalmente para os domicílios dos clientes.

2 - O cliente deverá higienizar diariamente os recipientes que contenham os alimentos.

3 - As dietas serão asseguradas desde que acompanhadas de prescrição médica e são de cumprimento obrigatório. O não cumprimento da dieta implicará a assinatura de um termo de responsabilidade pelo cliente/responsável que será incluído no processo individual do cliente.

15.1.4. Tratamento de roupas

São consideradas para este serviço as roupas de uso diário exclusivo do cliente, roupa de cama e casa de banho.

15.2. Serviços complementares

Estes serviços serão contratualizados com o cliente de acordo com as suas necessidades, mediante pagamento adicional.

Os serviços complementares incluem:

- a) Diligências:
 - disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades do cliente;
 - Acompanhamento ao exterior;
 - Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos;
 - Contatos com o exterior;

- b) Orientação e acompanhamento de pequenas alterações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;

- c) Acompanhamento, recreação e convívio;
- d) Pequenas reparações no domicílio;

- f) Deslocações ao exterior em atividades planeadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário. O acompanhamento do cliente é efetuado pelos colaboradores definidos no respetivo Plano de Atividades;

Em circunstâncias omissas é o responsável pelo cliente a assumir o acompanhamento e deslocação ao exterior;

16. Passeios ou deslocações

a) Sempre que a instituição promover passeios ou deslocações o cliente será sempre informado com antecedência para que o próprio decida se pretende participar ou não;

- b) Quando o cliente revele alguma alteração psíquica que o impossibilite de uma tomada de decisão conscienciosa, é requerida aos familiares e/ou responsáveis autorização para que o cliente participe;
- c) Sempre que se estabeleça um horário de saída da instituição para um passeio ou deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente;
- d) Durante os passeios ou deslocações o cliente nunca se deverá afastar do grupo sem a autorização da pessoa responsável;
- e) No planeamento das atividades realizadas é tida em conta a segurança dos clientes, o tempo de duração da atividade e a disponibilidade física e mental do cliente, bem como os equipamentos técnicos necessários para que este possa participar;
- f) O estado de saúde do cliente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída, bem como de participação nas Atividades;

17. Livro de registo de ocorrências

O Centro de Dia dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social

18. Supervisão dos serviços

O Serviço de Apoio Domiciliário promove visitas domiciliárias no âmbito da supervisão dos serviços prestados.

19. Guarda de chaves

- a) Prevê-se a guarda de chaves dos domicílios, a pedido do cliente, para uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao cliente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço;
- b) Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pelo CENSA;
- c) A chave do domicílio do cliente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao cliente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo Cliente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

20. Cuidados de saúde

19.1. Direitos do cliente

Direito de usufruir de cuidados de saúde, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica e o previsto no seu Plano de Desenvolvimento Individual.

19.2. 16.2. Deveres do responsável pelo cliente

Em caso de emergência, doença ou acidente será responsável pelo acompanhamento do cliente à unidade hospitalar.

19.3. Medicação

- a) Só se efetua administração de medicação a clientes que possuam indicações expressas para tal, acompanhados de guia terapêutico e posologia médica assinada;
- b) Esta situação só se verifica em casos expressos de falta ou inexistência de suporte familiar, ou de apoio ao cliente, após confirmada a incapacidade de realização desta tarefa.

19.4. Em casos de emergência, doença ou acidente

- a) Em caso de doença ou acidente no decorrer do apoio prestado ao cliente pela equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, o CENSA obriga-se a comunicar o facto ao responsável ou pessoa indicada para o efeito aquando da admissão;
- b) Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento hospitalar que dele advenham, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
- c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/ pessoa responsável o cliente será acompanhado ao serviço de saúde por um colaborador do CENSA sendo que, assim que possível, será substituído por um familiar/ pessoa responsável do cliente;
- d) A administração de medicação ao cliente obriga à apresentação de cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia, devidamente assinada e datada;
- e) Na ocorrência de um óbito, ou sua eminência, na presença de um elemento da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, este informará imediatamente o Diretor Técnico e o familiar/responsável que providenciará a presença de um médico para confirmar o óbito ou a transferência do utente para o hospital. A ajudante familiar deve permanecer no domicílio até que tenha vindo alguém responsável pelo andamento do caso.

21. Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente

- a) O cliente/responsável deve comunicar, em impresso próprio, a desistência aos serviços administrativos do CENSA, com a antecedência de 10 dias úteis, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do cliente, caso este prazo não seja cumprido, será faturado o mês seguinte;
- c) A não utilização pelo cliente dos serviços postos à sua disposição, em virtude de férias ou ausência temporária não lhe confere o direito à restituição das quantias já pagas à Instituição.

22. Cessação da prestação de serviços

22.1. Cessação da prestação de serviços por iniciativa do prestador

A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente é admitida quando se encontra em situação de doença, férias, e acompanhamento de familiares no seu domicílio. O prazo para a interrupção da prestação de serviços deve ser dado a conhecer à Direção Técnica antecipadamente, com o mínimo de dois dias úteis. As faltas de comparecimento no domicílio não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga e cessação do contrato de prestação de serviços.

21.2. Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

- a) Mudança de residência;
- c) No caso da resposta social não se adequar às necessidades do cliente.
- d) O serviço de apoio domiciliário não ter capacidade de resposta para as expectativas do cliente.
- b) Motivos económicos;

Os clientes deverão dar conhecimento da sua decisão com uma antecedência de trinta dias.

23. Sugestões e reclamações

22.1. Sugestões

O CENSA possui uma caixa de sugestões no balcão da secretaria. As sugestões podem ser anónimas ou identificadas. Se identificadas o CENSA responderá após analisada a sugestão pela Direção.

22.2. Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CENSA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que solicitado.

24. Negligência, abusos e maus tratos

- a) Os maus-tratos na prestação de cuidados ao Domicílio são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do indivíduo;
- b) Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Diretor Técnico, ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

23.1. Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos

a) Colaboradores em relação aos clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e conseqüente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo da gravidade do ocorrido, nos termos da Legislação vigente. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

b) Entre clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes o Diretor Técnico ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/responsáveis dos clientes serão informados dos acontecimentos, e das diligências efetuadas. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

c) Dos clientes para colaboradores

Em situações de maus-tratos do (s) cliente (s) aos colaboradores, o Diretor Técnico deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar a família do acontecimento, reportando à Direção do CENSA a situação de maus-tratos.

Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

d) De familiares para clientes

Em situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos para com os clientes, sempre que detetadas pelos colaboradores devem estes comunicar imediatamente ao Diretor Técnico que, depois de auscultadas as partes envolvidas, o mesmo agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;

e) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

25. Confidencialidade

Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada ao CENSA será de carácter confidencial e apenas utilizado pelos serviços administrativos e Diretor Técnico, que intervêm diretamente no Processo Individual do cliente. As informações acerca da permanência e estado de saúde do cliente serão sempre transmitidas ao seu responsável ou terceiros, expressamente autorizadas por este.

Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual o CENSA se rege para diligenciar no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

26. Segurança

Todos os equipamentos, produtos e acessórios passíveis de perigo no domicílio do Cliente são da inteira responsabilidade dos Clientes/Responsáveis.

27. Alterações ao presente regulamento

- a) Este regulamento é revisto sempre que tal se justifique
- b) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações
- c) Estas alterações podem concretizar-se com anexos ao mesmo;

28. Omissões

Aos casos omissos ao presente Regulamento será aplicada a Legislação vigente e/ou serão analisados e decididos em reunião de Direção do CENSA.

29. Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 30 de Outubro de 2015