

Índice

Índice	1
INTRODUÇÃO.....	2
MISSÃO	2
VISÃO	2
VALORES	2
REGULAMENTO INTERNO	3
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)	3
CAPÍTULO I.....	3
Disposições Gerais.....	3
CAPÍTULO II.....	10
Processo de Admissão dos Clientes.....	10
CAPÍTULO III.....	14
Instalações e Regras de Funcionamento	14
CAPÍTULO V	22
Direitos e Deveres	22
CAPÍTULO VI	33
Disposições Finais.....	33



INTRODUÇÃO

O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (CSRC), tem como objetivos estatutários a criação, manutenção e desenvolvimento, entre outras, de atividades culturais, humanitárias e recreativas, por forma a contribuir com a sua ação, para a melhoria das condições de vida da população da Pedralva, da freguesia de S. Lourenço do Bairro e em todo o concelho de Anadia.

MISSÃO

O CSRCP, Instituição Particular de Solidariedade Social, promove a autonomia e o desenvolvimento pessoal através de respostas individualizadas, qualificadas e humanizadas atuando na área da População Idosa e Comunidade em geral.

VISÃO

Projetar-se na comunidade como uma instituição empreendedora e sustentável, desenvolvendo e melhorando continuamente a qualidade dos serviços prestados, tornando-se numa referência para a comunidade em geral.

VALORES

- **Afetividade** - (valorização das relações baseadas em afetos);
- **Multidimensionalidade** - (efetuar um trabalho integrado promovendo a inclusão social);
- **Solidariedade** - (prática e promoção de ações para responder a situações de carência de várias ordens...);
- **Individualidade** - (Respeito pela Dignidade da Pessoa Humana, valores, privacidade, valorização;
- **Qualidade** - (melhoria continua dos serviços prestados);
- **Participação** - (promover a comunicação ativa da pessoa);
- **Inovação** (dar resposta aos fenómenos sociais emergentes);
- **Sustentabilidade ambiental** – (boas práticas para a preservação do ambiente).

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A IPSS, Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 01 de setembro de 2001, pertencente ao Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação e Normativos aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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 rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-lei n.º 172-A, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Estabelece as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- c) Decreto-lei n.º 33/2014, de 04 de março – Define o regime jurídico de instalação e funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Portaria 196 – A/2015, de 01/07, – Define os critérios, regras e formas em que assenta a cooperação, i.e., as condições de comparticipação financeira e de execução;
- e) Protocolo de Cooperação em Vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede CNC;
- g) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS.



NORMA III

Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, 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.

NORMA IV

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- 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 objetos 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 acesso 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) Promover estratégias de manutenção e reforço da 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;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA V

Cuidados e Serviços prestados

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Confeção¹, fornecimento e apoio nas refeições:

O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte de duas refeições principais (almoço e jantar) com entrega uma vez por dia nos dias e termos contratualizados. O fornecimento de outras refeições, especificamente o pequeno-almoço e lanche, pode ser entendido como serviço complementar. As refeições são confeccionadas na Instituição e são distribuídas pelo domicílio entre as 11.30h e as 13.00h, (aos fins de semana devido ao aumento do número de refeições, a distribuição poderá ser realizada mais tarde, entre as 12.00h e as 13.30h).

Pode ainda ser prestado apoio na administração da alimentação ao cliente, ou vigilância na deglutição desde que articulado com a Diretora Técnica e tendo sempre em consideração os horários e os recursos existentes.

As atividades do serviço de alimentação estão descritas no plano de cuidados pessoais e são registadas na plataforma virtual – My Senior

A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica na Instituição.

As ementas são elaboradas pela Cozinha da Instituição sempre com conhecimento e aprovação da Diretora Técnica e afixadas semanalmente em local visível de modo a serem facilmente consultadas. As ementas serão igualmente enviadas para o domicílio de forma a que os clientes desta resposta também possam ter acesso às mesmas.

b) Cuidados de higiene e conforto pessoal:

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal (banhos, higiene oral, mudança de fraldas) e conforto (vestir, despir, calçar, de modo apropriado às necessidades, limpeza hidratação da pele, verificação da necessidade de cuidados de podologia) e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no plano de cuidados pessoais e são registados através da plataforma digital - My Senior.

¹ Serviço que também pode ser realizado no domicílio, se contratualizado.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.

A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de técnicos de saúde qualificados, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Sem prejuízo do ponto anterior e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.

c) Cuidados de imagem:

Compreende o serviço de cabeleireiro (cortar unhas, desfazer barbas, depilação, entre outros...). De acordo com o pedido de serviço por parte do cliente, poderá ser ainda realizada articulação com cabeleireira parceira para serviço de corte de cabelo no domicílio.

Os cuidados de imagem estão descritos no plano de cuidados pessoais e são registados na plataforma virtual – My Senior

d) Tratamento da roupa pessoal do cliente:

O serviço de tratamento de roupa consiste na higienização, tratamento e acondicionamento de roupa do cliente - recolha de roupa suja e entrega de roupa lavada. O serviço funciona semanalmente de acordo com a periodicidade que satisfaça as necessidades dos clientes. São consideradas as de uso pessoal e diário, da cama e casa de banho exclusivas do cliente.

Para o tratamento de roupa, esta é levantada nos dias de semana em casa do cliente, e entregue igualmente durante a semana e quando aplicável aos fins-de-semana e feriados, pelos colaboradores no domicílio do cliente.

As roupas dos clientes deverão ser marcadas pelos seus familiares a fim de que não surjam problemas de desaparecimento ou trocas.

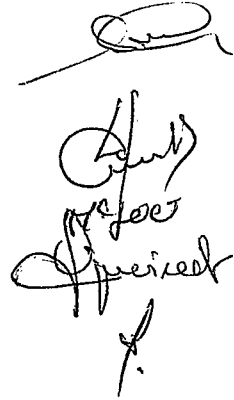
O serviço de tratamento da roupa e os termos adjudicados estão descritos no plano de cuidados pessoais e são registados na plataforma virtual – My Senior

e) Higiene habitacional:

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas que o cliente utiliza habitualmente e de uso exclusivo do mesmo, p. ex.: quarto, casa de banho, cozinha. De acordo com o pretendido, poderá incluir a mudança semanal da roupa de cama.

São efetuadas consoante a necessidade do cliente e de acordo com os horários e recursos disponíveis bem como contrato de serviços celebrado.

O serviço de higiene habitacional e os termos adjudicados estão descritos no plano de cuidados pessoais e são registados na plataforma virtual – My Senior



f) Atividades de animação e socialização:

Designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e/ou outros serviços. Oferta de atividades desportivas, acompanhamento a atividades culturais, recreativas, serviços religiosos, bem como a prestação de atividades instrumentais, que permitem a integração da pessoa na comunidade, nas vertentes de funcionamento cognitivo e social, as quais incluem ir à compras, assistência bancária e, apoio na utilização de meios de comunicação.

A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições de bens e serviços são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento/fatura relativo aos custos dos serviços e/ou artigos adquiridos.

Os serviços de socialização e animação estão descritos no plano de cuidados pessoais e /ou no plano de desenvolvimento pessoal e são registados na plataforma virtual – My Senior.

g) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico:

Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, contudo, nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, a Instituição assegura o serviço dentro dos seus horários e recursos disponíveis, desde que esse acompanhamento seja feito no concelho de Anadia.²

A periodicidade decorre da solicitação e necessidade do utente e no âmbito do apoio às atividades instrumentais.

h) Realização de atividades ocupacionais:

Atividades que promovam a manutenção da autonomia, cognitiva, motora (incluindo mobilizações, apoio nas deambulações em casa, entre outros...); animação através de trabalhos manuais e da expressão plástica, animação através da expressão e da comunicação, animação promotora do desenvolvimento pessoal e social, animação

² Quando existir a necessidade do acompanhamento a consultas, exames complementares de diagnóstico e outros serviços e os mesmos não ocorrerem dentro do concelho de Anadia, esta Instituição poderá articular com serviços de táxi ou empresas de serviço de apoio domiciliário privadas, assegurem estes serviços faturando as despesas associadas diretamente ao cliente/familiares.

lúdica, atividades interinstitucionais.

Este tipo de atividades pode ser realizado nas instalações da Instituição (junto dos clientes de Centro de Dia) bem como, em domicílio de acordo com a disponibilidade da Gerontóloga, os recursos e horários existentes. Encontra-se afixado na entrada da Instituição um programa/plano de atividades anuais. O mesmo é desdobrado em plano de atividades mensais e semanais. Estes planos são programas de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

A elaboração dos planos e o respetivo desenvolvimento é da responsabilidade da Gerontóloga, com o conhecimento e aprovação da Diretora Técnica.

As atividades/passeios e/ou deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente. Para o efeito é efetuado o registo de inscrições dos interessados no evento a realizar. Os clientes e/ou familiares devem avisar a Instituição de qualquer alteração para melhor organização do serviço.

A autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.

O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os clientes acompanhados por funcionárias e pela Gerontóloga e/ou elementos da Equipa Técnica.

Os passeios e deslocações são gratuitos e quando assim não for e de acordo com os locais a visitar, esta situação será previamente informada aos clientes.

i) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio:

Mediante solicitação prévia e disponibilidade dos serviços, poderá ser prestado apoio para pequenas alterações no domicílio, para maior conforto e segurança.

j) Apoio psicossocial:

O Apoio Psicossocial é prestado por um técnico superior, sendo ou assistente social, ou Gerontóloga) sempre que se justifique e de acordo com um conjunto de competências de identificação, diagnóstico e avaliação das problemáticas psicossociais, bem como a criação e implementação de programas e ações dando resposta às problemáticas evidenciadas.

Trata-se de uma intervenção que contribui para o fortalecimento ou reabilitação das capacidades do indivíduo para gerir dificuldades e para as superar, pressupondo, também, a intervenção no próprio meio ambiente, de modo que se possam produzir as necessárias transformações que facilitem a resolução do problema da pessoa e a sua estabilidade do ponto de vista socioeconómico. Baseia-se no apoio à capacitação para a obtenção e utilização de recursos, apoio no desenvolvimento do sentimento de

pertença, incidindo na capacidade para estabelecer relacionamentos pessoais e para a utilização dos recursos das estruturas existentes, apoio no desenvolvimento de competências comportamentais que possibilitem ou ampliem a capacidade de relação com o(s) outro(s) e de gerir com êxito situações novas, potencialmente geradoras de stress, através de mudança ao nível motivacional, ou ainda , apoio no luto.

k) Formação/sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes e outros:

O Serviço de Apoio Domiciliário poderá disponibilizar a realização de outros serviços em função das necessidades e interesses dos clientes, desde que articulados com a Diretora Técnica tendo sempre em consideração os horários e os recursos existentes, p. ex. ações de formação e sensibilização dos familiares e / ou aos cuidadores informais para melhor cuidar e utilizar os recursos na comunidade, realização de atividades de motricidade, prestação de cuidados de higiene e conforto a acamados, divulgação de documentos informativos, entre outros...

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

a) Cuidados básicos de saúde:

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente, no entanto, os clientes de Serviço de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar o serviço de enfermagem que é assegurado através do Centro de Saúde de Anadia e respetivas extensões de saúde bem como o serviço médico e fisioterapia que a Instituição dispõe.

Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte (Serviço de Urgência) e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação.

b) Administração da medicação, conforme prescrição médica:

O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo (a isso) aos familiares e/ou vizinhos/amigos, se necessário.

A prescrição e aquisição da medicação sempre que seja solicitado pelo cliente, família ou representante, é da responsabilidade da Instituição, sendo sempre prescrita pelo Médico Assistente da Instituição, salvo raras exceções de prescrições médicas das especialidades. Também nesta situação as despesas relativas à aquisição da medicação



[Handwritten signatures and initials]

são sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante. As despesas com a aquisição da medicação e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do cliente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.

O serviço e respetivo plano de assistência na saúde encontra-se descrito na plataforma virtual – My Senior.

c) Cedência de ajudas técnicas:

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeira de rodas, andarilhos e outros) o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo o cliente ser informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

d) Disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;

e) Intervenção social:

A Diretora Técnica e/ou a Técnica de Serviço Social está ao dispor dos clientes para estudo e colaboração das possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social ou outros, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos clientes.

Maioritariamente os serviços e cuidados podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, salvo alguns que apenas poderão ser assegurados durante a semana.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Clientes

NORMA VI

Destinatários e Condições de admissão

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/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;

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Aceitação por vontade própria do cliente;

2. Encontrar-se dentro dos objetivos da resposta social e de acordo com a norma n.º III deste regulamento;
3. Residência próxima do estabelecimento, preferencialmente ser da freguesia de S. Lourenço ou do Concelho de Anadia;
4. Situação encaminhada pela Segurança Social.

NORMA VII

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente e/ou familiar deverá realizar a candidatura através do preenchimento de uma ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos solicitados em formulário próprio.

O Horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: área administrativa - 9.00h – 19.00h de segunda a sexta feira.

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos anteriormente, devem ser entregues na secretaria do Centro Social.

Para efeitos de admissão, o cliente e/ou familiar deverá realizar a candidatura através do preenchimento de uma ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos solicitados em formulário próprio.

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

NORMA VIII

CrITÉrios de Priorização

Para a priorização das candidaturas, serão tidos em conta os seguintes critérios:

Fracos recursos económicos/Situação sócio económica desfavorecida

- a) <450€ – 6 pontos
- b) ≥ 450€ – 4 pontos

Grau de dependência

- a) Independente em todas as atividades da vida diária – 1 ponto
- b) Necessita de apoio parcial em duas ou mais tarefas nas atividades da vida diária – 4 pontos
- c) Necessita de apoio total em todas nas atividades da vida diária – 5 pontos



CENTRO SOCIAL RECREATIVO E CULTURAL DE PEDRALVA

Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar o apoio necessário/Isolamento Social

- a) Motivo: emigração/imigração da retaguarda familiar – 6 pontos
- b) Motivo: retaguarda familiar geograficamente próxima, indisponível durante o dia por razões profissionais – 4 pontos

Ser da Freguesia de S. Lourenço do Bairro ou do Concelho de Anadia

- a) Sim – 2
- b) Não - 0

Situações encaminhadas por outras Entidades/Instituições

- a) Sim – 2
- b) Não – 0

Estas pontuações de acordo com o formulário de Avaliação de Candidatura definem o posicionamento na lista de candidatos.

[Handwritten signatures and initials]

NORMA VIX

Admissão

Após o posicionamento na lista de candidatos e perante a existência de vaga na resposta social solicitada a Diretora Técnica envia para a Direção o documento referente à Avaliação da Candidatura e respetiva proposta de comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social.

Após decisão da Direção é comunicado ao cliente/familiar através de contato telefónico, presencial, carta ou e-mail o documento de aprovação ou a aprovação de admissão na resposta social pretendida.

Após a aprovação de admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

Os Clientes que se encontrem em situação de Emergência Social, são admitidos de imediato desde que a Instituição consiga assegurar os serviços, tendo posteriormente o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Os critérios para retirada do cliente da lista de espera são: falecimento do cliente; integração em outra resposta social da Instituição; integração em Resposta Social de outra Instituição; quando o Cliente é chamado para ser admitido na Resposta Social e recusa; quando o Cliente e/ou pessoa próxima informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista de espera (esta informação pode ser

obtida também por iniciativa da Instituição, que efetua o contacto.

A lista de espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de Cliente na referida lista.

NORMA X

Acolhimento dos novos clientes

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) 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;
- d) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente, quando aplicável;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.

De forma sucinta, o Serviço de Apoio Domiciliário elaborará um programa de acolhimento inicial para avaliar, o relacionamento do cliente com os outros clientes (quando se encontrar no espaço de atividades na Instituição), do cliente com as colaboradoras, a adaptação ao espaço, adequação do serviço e adequação dos recursos adjuntos aos clientes.

Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo individual do cliente

A Instituição deverá organizar o processo individual do cliente. O processo individual do cliente encontra-se subdividido em três áreas: social, clínica e animação sociocultural. O processo relativo à área social encontra-se no gabinete técnico, o processo clínico encontra-se no gabinete médico, o processo de animação sociocultural encontra-se no gabinete da animadora sociocultural.

Do mesmo constam:

1. Ficha de Inscrição, onde consta a data de entrada, a de saída, o motivo da mesma e a identificação da situação social
2. Ficha de Avaliação da Candidatura
3. Ficha de Avaliação Diagnostica
4. Informação Disponibilizada
5. Programa/Avaliação de acolhimento Inicial
6. Lista de pertences – quando aplicável
7. Plano de Cuidados Pessoais e de Saúde
8. Plano Individual e respetiva avaliação periódica
9. Proposta de Calculo de Mensalidade
10. Contrato de prestação de serviços
11. Cessação do contrato de prestação de serviços
12. Registo de intervenção social
13. Outros elementos/documentos relevantes
14. Ficha Médica, onde consta a identificação e contacto do médico de família ou médico assistente
15. Ficha da Medicação e Assistência Medicamentosa
16. Registo Médico
17. Registo de Intervenção nos Cuidados de saúde
18. Registo de Parâmetros Vitais
19. Perfil Ocupacional do Cliente
20. Registo de Atividades de Animação Sociocultural
21. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas
22. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável

NORMA XII

Listas de Espera

Caso a Instituição não possa proceder à admissão, por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente e/ou familiar e, caso exista lista de espera, que posição o cliente ocupa.

Perante a inexistência de lista de espera, não carece de aplicação dos critérios de priorização.

CAPÍTULO III

Instalações e Regras de Funcionamento

NORMA XIII

Instalações

O edifício da resposta social de SAD, é um edifício térreo moderno e recente, sendo cómodo e funcional, encontrando-se assim distribuído por áreas funcionais, sendo as mesmas, Gabinete Técnico e Direção; áreas administrativas, áreas de instalações para o pessoal, áreas de serviços, especificamente cozinha, lavandaria e áreas de estar e convívio.

A instituição possui ainda:

- Telefone e ligação à web;
- Aquecimento central e rede de água quente;
- Equipamento próprio para a terceira idade e deficientes;
- Mobiliário moderno e adequado à sua função;
- Alarme contra incêndios e extintores;
- Alarme contra roubo;
- 4 viaturas para transporte de clientes, sendo uma adaptada com plataforma elevatória;
- 2 viatura para a distribuição alimentar;
- 2 viaturas para a deslocação das colaboradoras para os serviços de SAD.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento do Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, relativo à resposta social de SAD é das 8.00h às 21.00h durante a semana, aos fins-de-semana e feriados é das 7.30h às 18.30h.³

NORMA XV

Entradas e saídas de visitas

Permissão da realização de visitas a utentes, com observância das regras definidas pela DGS, e avaliação da necessidade de suspensão das mesmas por tempo limitado e de acordo com a situação epidemiológica específica, em articulação com a autoridade de saúde local.

NORMA XVI

Mensalidade e modalidades de pagamento

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá ser efetuado de 1 a 15 do corrente mês.
2. O montante da mensalidade será atualizado anualmente, de acordo com os

³ Os horários associados às atividades/rotinas diárias poderão sofrer alterações sendo estas comunicadas oralmente ao cliente/pessoa significativas e posteriormente afixadas no painel da entrada da Instituição.

rendimentos.

3. O montante da mensalidade poderá ainda ser alterado, sempre que as condições do cliente se alterem, designadamente alteração do número de serviços contratualizados, tendo sempre por base os valores de mensalidade estipulados em protocolo.

4. A falta de pagamento de uma ou mais mensalidade e/ou demais custos apresentados, poderá ser motivo para rescisão de contrato.

5. À mensalidade regular poderão ainda acrescer outros serviços e /ou aquisição de bens tais como:

- Higiene habitacional extra, assim como equipamento e material de limpeza utilizado na higienização da habitação do cliente;
- Higiene complementar⁴ assim como equipamento e material utilizado na higiene pessoal do cliente;
- Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
- Deslocações/acompanhamentos a pedido pessoal;
- Episódios de urgência, consultas externas e de especialidade;
- Taxas moderadoras inerentes à realização de consultas, análises clínicas, exames complementares de diagnóstico e internamentos;
- Transporte de ambulância ou táxi;
- Cesto reforçado;
- Alimentação suplementar (sandes, fruta extra, iogurtes, papas, etc.);
- Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- Serviços de reabilitação individual pela Clínica de Reabilitação Móvel;
- Tratamentos de beleza e estética;
- Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo cliente.

6. O cliente ou o seu responsável poderá efetuar o pagamento da mensalidade, através:

- I. Numerário ou cheque endossado ao Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, entregue na secretaria da Instituição;
- II. Transferência bancária na conta do Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva.

7. Sempre que o pagamento seja efetuado conforme alínea II deverá ser entregue um comprovativo, ou enviado documento probatório via e-mail para csrpgeralpedralva@gmail.com, csrpg.servicosocial@gmail.com ou utilizando outros canais de comunicação, referindo o nome do cliente.⁵

⁴ Todas as higiens realizadas a partir de 2ª/dia, são consideradas higiens complementares.

⁵ Aquando da admissão do cliente na Instituição é elaborado um contrato de prestação de serviços, que durará por tempo indeterminado, até à sua denúncia pelos cliente e/ou família. Esta comunicação de saída deverá ser efetuada por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias seguidos, em relação ao termo pretendido. O não

NORMA XVII

Definição comparticipação familiar/Tabela de comparticipações/preçário de Mensalidades

As orientações seguintes regulam as comparticipações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais., de acordo com a portaria 196 – A/2015, de 01/07, na sua redação atual (portaria n. 218-D/2019, de 15/07).

Agregado familiar

Para além do utente da resposta social integra o 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 união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) 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.

Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Considera -se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

Rendimentos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:

cumprimento do aviso prévio, dentro dos prazos previstos, determina para o cliente e/ou familiar, o pagamento de uma mensalidade, com referência à mensalidade definida, salvo a invocação de justa causa pelos segundos outorgantes, que o primeiro outorgante se reserva o direito de analisar.

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para os 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 de serviços prestados.

Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas fixas do agregado familiar

Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além das despesas referidas a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

Cálculo do Rendimento *per capita*

O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Prova rendimentos e das despesas fixas

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Montante máximo da comparticipação familiar

A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Redução da comparticipação familiar

a) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos;

b) Haverá lugar a uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando a entrada do cliente na instituição ocorrer após o dia 15^o;

c) Haverá lugar a uma redução de 70% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado for igual ou superior a trinta dias consecutivos;

d) Em caso de falecimento até ao 15^o dia do mês corrente haverá lugar a uma redução de 50%. Após o 15^o dia não haverá lugar a qualquer redução do valor da comparticipação familiar.

Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será escrita uma carta/ofício ao cliente/ familiar, um mês antes de efetuar a alteração.

⁶ Em situações de transição de resposta social aplica-se a alínea referenciada.

Revisão da comparticipação familiar

As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal e nas opções de cuidados e serviços a prestar, a Instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.

Em casos excecionais e devidamente justificáveis, a Direção pode decidir por uma percentagem diferente, sendo inferior ou até superior.

Apuramento do montante da comparticipação familiar

Cuidados e serviços previstos na Norma V	Dias Úteis	Dias úteis e Fins de Semana
2 Serviços P. ex.: alimentação + higiene pessoal	50%	60%
3 Serviços P. ex. alimentação + higiene pessoal + Tratamento de Roupa	60%	65%
4 Serviços P. ex. alimentação + higiene pessoal + tratamento de roupa + higiene habitacional	70%	75%
5 Serviços	70%	75%
6 Serviços ou mais	70%	75%

Clientes que usufruam do serviço de transporte para consultas, tratamentos, exames complementares diagnóstico, entre outros... terão um acréscimo de 5€ em deslocações inferiores a 5 quilómetros, e de 10€ em deslocações superiores a 5 quilómetros, têm ainda um acréscimo de 5€ por acompanhamento/hora.⁷

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, resguardos, pensos, camas articuladas, cadeira de rodas, andarilhos, entre outros), a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

⁷ Outros percursos/ deslocações a Direção pode decidir por um valor superior.



NORMA XVIII
Quadro de Pessoal

O quadro de Pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo a legislação/normativas em vigor.

NORMA XIX
Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um Técnico, nos termos da legislação, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XX
Pessoal Voluntário

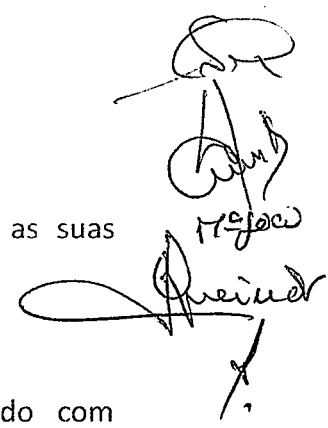
1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam e à formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente Regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos utentes, bem como os horários da Instituição.
3. É elaborado um compromisso que enunciar as regras que ambas as partes concordam e se comprometem a cumprir;
4. Para cada voluntário é contratada uma apólice de seguro, tendo em conta as normas aplicáveis em matéria de responsabilidade civil, para proteção do voluntário em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa direta e especificamente imputável ao exercício do trabalho voluntário, bem como, para cobertura dos prejuízos causados a terceiros pelo voluntário no exercício da sua atividade;
5. Cada voluntário tem dias e horários pré-estabelecidos para o desempenho das suas funções.

CAPÍTULO V
Direitos e Deveres

NORMA XXI
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos, vendo satisfeitas as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade, sendo tratado com consideração e respeito;
5. Ser tratado com consideração e com respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
6. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, respeitada e preservada;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e/ou possibilidades;
8. À inviolabilidade da correspondência;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os de saúde;
11. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço ao Técnico ou à Pessoa responsável do Centro.



Handwritten signature and initials, possibly reading 'Rajew' and 'Freiner'.

NORMA XXII

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades físicas e mentais;
2. Não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição
4. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
5. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
6. Cumprir o regulamento;
7. Avisar a instituição de qualquer alteração no serviço;
8. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
9. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender os serviços temporária ou definitivamente.



CENTRO SOCIAL RECREATIVO E CULTURAL DE PEDRALVA

Assinaturas:
Assinatura 1
Assinatura 2
Assinatura 3

NORMA XXIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
3. (Ver) Receber, atempadamente, a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. (Ao direito de) Suspender o serviço prestado, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço:

1. Garantir a qualidade de serviço, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualidades adequadas;
5. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXV

Deveres e Direitos do Pessoal afeto ao SAD

Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação coletiva do trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços, para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de serviços de cuidados, deverão ter os seguintes requisitos:

- Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;

- Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência;

- Dispor da capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;

- Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;

- Ter e levado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação.

Ao pessoal técnico 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.

NORMA XXVI

Direitos do Pessoal Voluntario

O voluntário beneficia de um conjunto de direitos, consagrados na Lei, nomeadamente:

- Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, "tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário";
- Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- Exercer o trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- Ser reconhecido pelo trabalho desenvolvido;
- Dispor de um cartão de identificação de voluntário.

NORMA XXVII

Deveres do Pessoal Voluntario

Os deveres para com os destinatários das ações de voluntariado incluem o respeito pela dignidade da pessoa humana, pelas convicções ideológicas, religiosas e

culturais, e o respeito pela vida privada e salvaguarda da exposição pública dos beneficiários.

Os voluntários devem também assegurar o sigilo sobre assuntos confidenciais, agir com bom senso na resolução de questões imprevistas, atuar de forma gratuita e desinteressada, sem esperar contrapartidas, e contribuir para o desenvolvimento pessoal daqueles que são alvo da sua ação.

Na relação com a organização beneficiária, os voluntários devem assegurar-se de que:

- Seguem os princípios e normas que regulam a atividade da organização;
- Conhecem e respeitam as regras de funcionamento da organização e dos respetivos programas e projetos;
- Atuam de forma diligente, isenta e solidária;
- Zalam pela boa utilização dos bens e meios colocados ao seu dispor;
- Têm autorização prévia antes de assumir o papel de representantes da organização perante terceiros;
- Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário.

A organização beneficiária deve ser informada, com a maior antecedência possível, sempre que pretendam interromper ou cessar o trabalho voluntário.

NORMA XXVIII

Política de Privacidade

Como é do conhecimento geral, o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, estabelece as regras relativas à proteção das pessoas singulares, designadamente, no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais e à livre circulação desses mesmos dados.

O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva está empenhado em proteger a privacidade dos seus clientes e familiares dos clientes, dos seus trabalhadores, sócios, voluntários, utilizadores dos seus diversos serviços e interfaces de comunicação e de informação, tendo implementado um conjunto rigoroso de medidas e de procedimentos internos, doravante denominado Política de Privacidade e Proteção de Dados, que se destina a fomentar a correta aplicação do RGPD e a ser aplicada em toda a sua atividade, por ser fundamental aos fins a que se propõe.

Nesse sentido, pedimos-lhe que leia com atenção, esta política de privacidade e de proteção de dados com atenção, porquanto o acesso e utilização do nosso website, seus planos e formulários, bem como outras plataformas que venham a ser disponibilizadas, pressupõe o conhecimento desta política de privacidade e a aceitação

das condições específicas de tratamento de dados pessoais dos diversos serviços.

1. Entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados

O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como missão promover a autonomia, independência e desenvolvimento pessoal através de respostas individualizadas, qualificadas e humanizadas atuando na área da População Idosa e Comunidade em geral, é a entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais, podendo, no âmbito da sua atividade recorrer a entidades por si subcontratadas para a prossecução das finalidades aqui indicadas.

2. O que são dados pessoais

Os dados pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do suporte de edição ou de apresentação, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, que é o Titular de dados.

É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

Os dados pessoais podem ainda ser caracterizados pela sua natureza sensível, devendo, nesse caso, ser tratados como categorias especiais de dados (por ex. processos relacionados com a atividade de saúde e identificadores biométricos).

3. Licitude do tratamento dos seus dados pessoais

a) O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva só trata os seus dados pessoais quando, previamente, os tenha fornecido de forma livre, específica e explícita, através de declaração/consentimento informado ou ato inequívoco.

b) O consentimento prévio, informado e expresso dos titulares de dados pessoais aplica-se, nomeadamente, a finalidades relacionadas com a elaboração e preenchimento de documentos e/ou formulários associados ao processo individual; a finalidades de comunicação, marketing, recolha de imagem, vídeo e fotografias, no âmbito de atividades socioculturais; a finalidades de intervenção prestada com vista à melhoria da qualidade de vida do(s) cliente(s) e a ações de publicidade do Centro Social Cultural e Recreativo de Pedralva.

c) O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva assume que os dados foram fornecidos pelo titular dos mesmos ou que este deu autorização para o efeito e presume que os mesmos são verdadeiros e se encontram atualizados.

4. Finalidade dos dados recolhidos

Os dados recolhidos são processados e armazenados no estrito cumprimento

da legislação de proteção de dados e destinam-se à prossecução das seguintes finalidades:

A. Finalidades relevantes para os clientes:

Inclui o tratamento de dados necessários para a celebração, execução e gestão de um contrato de prestação de serviços com o Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva e no qual o titular de dados é parte interessada, designadamente:

a) Execução e cumprimento das obrigações pré-contratuais e contratuais que assumimos consigo;

b) Comunicação e gestão da nossa relação contratual consigo, podendo ser contactado por motivos administrativos e/ ou operacionais;

c) Avaliação e otimização dos serviços prestados, podendo ser contactado para a realização de questionários de satisfação sobre os nossos serviços, caso tenha expressamente dado o seu consentimento para o efeito.

B. Finalidades relevantes para trabalhadores do Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva:

Inclui o tratamento de dados necessários para a celebração, cumprimento e cessação de um contrato de trabalho, gestão de tempos de trabalho, ausências e férias, processamento de salários e outros benefícios, promoções e desenvolvimento da carreira, formação, avaliação, despesas de representação e comunicação com os trabalhadores, exercício do poder disciplinar e a relação com a Administração Tributária, a Segurança Social e a Autoridade das Condições de Trabalho, entidades terceiras relacionadas com a prestação de serviços contratados, entidades seguradoras e entidades de gestão e processamento de pagamentos.

C. Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares:

Inclui o tratamento de dados pessoais estritamente necessário para o cumprimento de obrigações legais, como a divulgação de dados na sequência de mandados judiciais, colaboração com as entidades reguladoras, realização de auditorias e investigações, implementação de controlos de gestão, utilização de bases de dados internas, gestão de arquivo, seguros, prevenção, preparação e gestão de conflitos.

D. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho:

Inclui atividades relacionadas com a segurança, higiene e saúde no trabalho, a proteção dos trabalhadores e dos ativos da empresa, a autenticação de trabalhadores e gestão de acessos.

E. Defesa de interesses vitais dos titulares e de terceiros.

F. Defesa de interesses legítimos do Centro Social recreativo e Cultural de

Pedralva ou terceiros, exceto nos casos em que prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais do titular.

5. Transmissão de dados pessoais

Os dados pessoais recolhidos e detidos pelo Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva poderão ser transmitidos, com respeito pelo dever de confidencialidade e pelo princípio da finalidade que presidiu à sua recolha, para as seguintes entidades:

- a) Entidades parceiras ou terceiras subcontratadas para efeitos de cumprimento das obrigações legais assumidas e reconhecidas pelo titular dos dados, que procederão ao tratamento dos dados em consonância com o RGPD, por conta do Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva e de acordo com as finalidades por este determinadas;
- b) Autoridades judiciais ou administrativas e Entidades Reguladoras, no caso em que tal cedência seja obrigatória, ou, quando assim imponha a defesa e a proteção dos interesses legítimos e vitais da Instituição.

6. Cookies

- a) A utilização de cookies tem o objetivo de melhorar a experiência de navegação do utilizador, aumentando a rapidez e eficiência de resposta dos websites, na medida em que elimina a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações e ajuda a determinar a utilidade, interesse e o número de utilizações.
- b) Pode bloquear ou restringir o uso de cookies através das configurações dos browsers que usa e em cada dispositivo que utiliza para aceder à internet.
- c) Ao limitar a utilização de cookies poderá, no entanto, dificultar a experiência de navegação e, no limite, impedir o login no nosso site ou o funcionamento de serviços prestados online.
- d) O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva não utilizará, sem consentimento prévio, dados armazenados em cookies nos casos em que tal seja exigido.

7. Prazo de conservação dos dados pessoais

Tendo por base o princípio da minimização e da necessidade dos dados e sempre que não exista uma exigência legal específica, o Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva conserva os seus dados pessoais apenas pelo período mínimo estritamente necessário ao cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e o seu posterior tratamento, bem como, durante o prazo necessário ao cumprimento das obrigações legais e ao exercício dos direitos correspondentes, comprometendo-se a proceder à sua eliminação, de forma segura, decorrido esse período e prazo.

8. Direitos dos titulares dos dados pessoais

Nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, garantimos-lhe os seguintes direitos:

- Direito de Acesso: Direito de obter do Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva a confirmação de que os seus dados pessoais são, ou não, objeto de tratamento, de aceder aos mesmos e às informações sobre a finalidade de tratamento, sobre as categorias dos dados tratados, os destinatários a quem foram ou serão divulgados, os prazos e os seus critérios de conservação, entre outros.

- Direito de Retificação: Direito de obter a retificação dos dados pessoais inexatos ou incompletos.

- Direito de Limitação: Direito de limitação total ou parcial do tratamento dos seus dados pessoais, nos termos legalmente previstos.

- Direito de Oposição: Direito de se opor, a qualquer momento, ao tratamento dos seus dados pessoais, e este cessará desde que os interesses que invoque prevaleçam sobre os interesses legítimos que determinaram e fundamentaram o tratamento dos dados em causa.

- Direito ao Apagamento dos Dados e "Direito a ser esquecido": Direito ao apagamento dos seus dados pessoais, desde que estes não sejam mais necessários para a finalidade que motivou o tratamento, não estejam relacionados com cumprimentos de obrigações legais ou no âmbito de algum processo judicial em curso.

- Direito à Portabilidade: Direito a receber os dados pessoais que forneceu ao Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

- Direito a Retirar o Consentimento: Direito de retirar o seu consentimento, a qualquer momento.

- Direito a Reclamar: Direito de apresentar reclamação ao Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, através do seu Encarregado de Proteção de Dados, ou à Autoridade de Controlo, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

9. Exercício dos direitos

a) Os pedidos relacionados com os dados pessoais devem ser formulados por escrito e acompanhados de um documento de identificação, que comprove a sua identidade e endereçados, por meio de correio eletrónico, para o email – csrccpgeralpedralva@gmail.com, com indicação do assunto "Privacidade de Dados", ou, em alternativa, por meio de correio postal, dirigido para a Rua Central, nº 60, Pedralva, 3780-177 S. Lourenço do Bairro, Anadia, comprometendo-se o Centro Social recreativo e Cultural de Pedralva a responder no prazo de 30 dias, exceto em situações que revistam especial complexidade.

b) Os titulares dos dados têm ainda o direito de apresentar reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), sita na Rua de São Bento, n.º 148, 3.º, 1200-821 Lisboa, Tel: +351 213 928 400, Fax: +351 213 976 832 E-mail: geral@cnpd.pt

10. Encarregado de Proteção de Dados (EPD)

O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados (EPD), que desempenha um papel determinante na conformidade do tratamento dos dados pessoais, presta apoio na avaliação do impacto sobre a proteção de dados e mantém contacto com a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), enquanto autoridade de controlo, no sentido duma cooperação estreita para efeitos de cumprimento do RGPD e demais legislação aplicável.

11. Segurança

Implementámos medidas de segurança e procedimentos de carácter técnico e organizativo, adequados para proteger os dados pessoais que nos são facultados, visando impedir a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a difusão o uso indevido ou o acesso não autorizado aos mesmos ou qualquer outra forma de tratamento ilícito.

Além disso, os trabalhadores do Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva, têm conhecimento das obrigações de confidencialidade que lhes são impostas por força dos seus deveres laborais e das normas de conduta e de ética, subjacentes ao Compromisso desta Instituição para com os titulares dos dados.

Foram ainda implementadas ações de formação e de sensibilização tendo como objetivo o cumprimento escrupuloso do RGPD.

12. Alterações à Política de Privacidade

O Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política de Privacidade, sendo esses reajustamentos ou alterações, imediatamente publicitados através dos meios de comunicação que o Centro Social Recreativo e Cultural de Pedralva dispõe e que se adequem à relevância do ato.

A Política de Privacidade é um documento controlado pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

NORMA XXIX

Depósito e guarda dos bens dos clientes

A Instituição não se responsabiliza, nem guarda os bens dos clientes.

NORMA XXX

A Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do cliente:

Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato. É admitida a interrupção da prestação de serviços em Centro de Dia em caso de

internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;

Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a direção reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.

NORMA XXXI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado um contrato, por escrito, de prestação de serviços.

Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

Do mesmo constam discriminados os serviços a disponibilizar, os valores correspondentes a pagar, os direitos e deveres dos outorgantes, bem como as condições de cessação.

NORMA XXXII

Condições de alteração do contrato

1. Sempre que ocorram alterações ao presente contrato deverá ser lavrada uma adenda ao mesmo constando as clausulas alteradas.

2. As alterações deverão ser aceites por ambas as partes.

3. A adenda deverá ser datada, assinada e anexada ao contrato prestação de serviços em SAD.

NORMA XXXIII

Cessação de prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador

A Cessação, Suspensão e/ou Revogação de prestação de serviços pode ocorrer sempre que ocorra:

1. Sempre que o Cliente ou pessoa de referência, não aceitem as orientações prestadas pelo primeiro outorgante, quanto ao funcionamento do serviço prestado;

2. Incumprimento do Regulamento Interno;

3. Por vontade expressa pelo cliente/familiar. Nesta situação, o cliente/familiar deverá informar a Instituição 30 dias antes de cessar contrato nesta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês subsequente.

NORMA XXXIV
Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição sempre que desejado. O livro eletrónico poderá ser utilizado via internet através do portal correspondente.

NORMA XXXV
Rede de Arbitragem dos Litígios com o Consumidor

Em caso de litígio o consumidor pode ocorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de litígios de consumo:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Telefone 213847484 (das 15h às 16h)

Email: cniacc@fb.unl.pt

Facebook: www.facebook.com/cniacc

Correio: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. Campus de Campolide.1099-032 Lisboa

Mais informações em Portal do Consumidor: www.consumidor.pt

Linha de Atendimento ao Consumidor:707 788 787

NORMA XXXVI
Registo de Ocorrências
Plataforma Digital – My Senior

Esta Instituição dispõe de uma plataforma digital denominada de My Senior, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social de apoio domiciliário.

CAPÍTULO VI
Disposições Finais

NORMA XXXVI
Alteração do presente regulamento

O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos clientes ou seus representantes legais 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

este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/ acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII

Integração de lacunas

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

NORMA XXXVIII

Disposições complementares

Procedimentos em caso de desaparecimento de um idoso:

Em caso de desaparecimento, a Diretora Técnica, Técnica e Serviço Social ou a Administrativa (no caso de ausência da primeira) contactará imediatamente com o familiar responsável pelo idoso, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, providenciando, simultaneamente, para que os responsáveis pela instituição sejam informados logo que se saibam notícias do mesmo.

Deverá efetuar, após comunicação e consentimento do responsável do idoso, contacto imediato e pessoal com a G.N.R., dando nota do desaparecimento do cliente, informando acerca dos dados clínicos relevantes e respetiva fotografia.

Procedimentos em caso de falecimento de clientes:

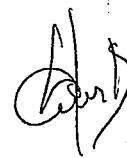
Se houver suspeita de que o cliente não apresenta sinais vitais, é contactado de imediato o INEM. Se for comunicado o óbito, a Diretora Técnica ou a administrativa (na ausência desta) comunicam a notícia à família para que seja dado o seguimento aos procedimentos legais.

O funeral é da inteira responsabilidade da família.

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o guião técnico da DGAS de Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXXIX

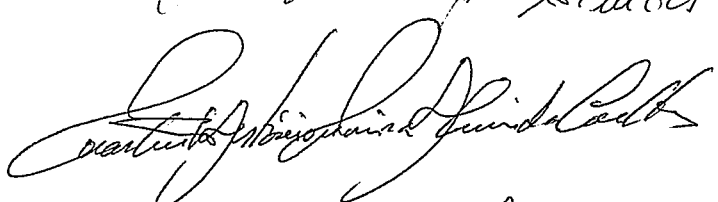
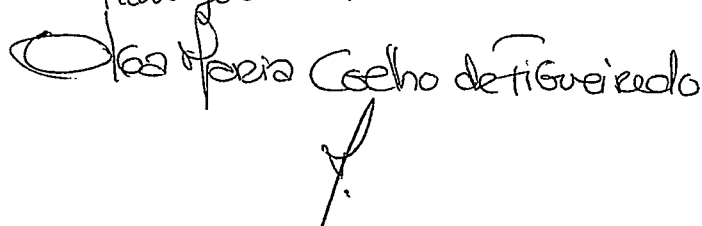
Entrada em Vigor



O presente regulamento entra em vigor a 01 de setembro de 2025,
revogando o anterior datado a 22 de junho de 2024.

Aprovado em reunião de Direção, dia 28 de julho de 2025.

Centro Social Recreativo
e Cultural de Pedralva
NIF.: 503 236 519

Liliana Lopes Simões

Flora dos Carreiros Alves

Olga Pereira Coelho de Figueiredo


CENTRO SOCIAL RECREATIVO E CULTURAL DE PEDRALVA

Nota - Entregar um exemplar ao utente.

✂ (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

O _____ cliente e/ou familiar da
resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das
informações descritas no regulamento Interno de funcionamento, não tendo qualquer
dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de _____

(Assinatura cliente e/ou familiar de referência)

[Handwritten signatures and initials]