

*Centro Social e Paroquial de Sambade*

*Regulamento Interno*

*Apoio Domiciliário*



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social e Paroquial de Sambade, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, fundada em 15 de Janeiro de 1989 e sediada na rua do Adro, S/N, 5350 – 312 Sambade, Alfândega da Fé.

O Apoio Domiciliário é uma das respostas dinamizadoras na Instituição com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Bragança, em 01/01/2009, e é sobre esta que se reporta o presente Regulamento.

### **NORMA II**

#### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria nº 196/A 2015 de 1 de Julho, entre outros normativos e orientações.

### **NORMA III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

## **NORMA IV**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Centro Social e Paroquial de Sambade assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
  - 1.2. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
  - 1.3. Distribuição de refeições;
  - 1.4. Higiene habitacional;
  - 1.5. Tratamento de Roupas;
2. O Centro Social e Paroquial de Sambade realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Apoio em situações de emergência.

## **CAPÍTULO II**

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

## **NORMA V**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. A naturalidade ou residência no Concelho de Alfândega da Fé;
2. Necessitar de apoios diversos, tanto em alimentação, como em tratamento de roupas e limpeza do domicílio, desde que previamente o solicite à Instituição, por sua livre iniciativa ou por interposta pessoa;
3. A vulnerabilidade económico-social, a condição de isolamento;
4. Sempre que o candidato se encontre em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;

5. Este serviço destina-se a idosos, mas pode ser prestado a pessoas não idosas que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem do apoio desta instituição no seu domicílio.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
2. O período de candidatura decorre continuamente em qualquer dia útil (entre as 10:00h-17:00h);
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. As famílias sociais e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar;
2. O idoso com algum tipo de deficiência que esteja impossibilitado de realizar as suas actividades diárias;
3. Incapacidade temporária do utente;
4. Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente;

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura a mesma é registada e analisada pela responsável técnica desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. A decisão de admissão é da competência da Direcção, após visita domiciliária e parecer da Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente;
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direcção.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir; adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
3. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
4. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
5. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
6. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
8. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual do Cliente é constituído pelo conjunto de documentos que caracterizam o cliente. Deverão fazer parte deste processo, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com o Lar, entre outros, os seguintes documentos:

- 1.1. Ficha de Inscrição

- 1.2. Bilhete de Identidade ou Certidão de Nascimento;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social/Pensionista;
- 1.4. Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
- 1.5. Cartão de Identificação Fiscal;
- 1.6. Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato, quando solicitado;
- 1.7. Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/familiar e a Instituição.
- 1.8. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- 1.9. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- 1.10. Registos das ocorrências de situações anómalas (p.e., livro/folhas de registo);
- 1.11. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos (p.e, documento de rescisão do contrato).
- 1.12. Outros considerados relevantes.

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Organização em local próprio e de fácil acesso à Equipa Técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada ao possível utente, e, ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de Sambade funciona nas instalações da mesma Instituição, e usufrui das seguintes áreas físicas:
  - 1.1 Um Escritório (em conjunto com as respostas sociais de Lar e Apoio Domiciliário);
  - 1.2. Duas Casas de Banho (para utentes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas casas);
  - 1.3. Arrecadação (em conjunto com as respostas sociais de Lar e Apoio Domiciliário);
  - 1.4.Cozinha e Despensa (em conjunto com as respostas sociais de Lar e Apoio Domiciliário);
  - 1.5.Lavandaria e Tratamento de Roupas (em conjunto com as respostas sociais de Lar e Apoio Domiciliário).
2. Ao serviço de Apoio Domiciliário, estão ainda adstritas duas viaturas desta Instituição.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de Sambade, funciona de segunda a Domingo – distribuição de refeição;
  - 1.2.De segunda a sexta os outros serviços solicitados.
2. Os serviços são prestados preferencialmente entre as 9h e as 17h.



Poderá haver alguma flexibilidade no horário de acordo com as necessidades do cliente/família e a disponibilidade dos prestadores de cuidados.

#### **NORMA XIV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado impreterivelmente até ao dia 10 do mês seguinte, na Instituição.

#### **NORMA XV**

##### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

1. A prestação de serviços em SAD é obrigatoriamente participada, pelos clientes/utentes e/ou seu agregado familiar, através do pagamento de uma mensalidade fixada de acordo com o rendimento “per capita” do agregado familiar, calculada em função das normas e legislação em vigor.

2. Para a resposta social/valência SAD o agregado familiar a considerar é o cliente/utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, de acordo com a Orientação Técnica, Circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social, 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 cliente/utente esteja confiado por decisão judicial e administrativa (não inclui o representante legal do incapaz ou do inabilitado, a menos que tal conste da sentença do tribunal);

e) Adotados e tutelados pelo cliente/utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente/utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para o cálculo da comparticipação familiar mensal é seguida a seguinte fórmula, conforme legislação atualmente em vigor, RC (rendimento “per capita” mensal), é igual a RAF a dividir por 12 menos D (sendo que RAF é o rendimento do agregado familiar anual ou anualizado e o D as despesas mensais fixas), a dividir por n (número de elementos do agregado familiar):

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

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela** (por exemplo):

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

4. O cálculo das comparticipações compete ao técnico responsável, a quem o cliente/utente ou os seus familiares devem apresentar os documentos necessários, sendo o mesmo feito na altura da admissão.

5. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. A percentagem aplicada varia consoante os serviços prestados e a modalidade em que os serviços são prestados (p.e. de 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira, diária, uma vez ao dia, duas vezes ao dia) ao cliente/utente. As percentagens variam entre os 40% (mínima) e os 75% (máxima), de acordo com orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.

6. Para cálculo da comparticipação familiar mensal têm-se em conta a situação socioeconómica dos familiares ou responsáveis legais pelo cliente/utente, nos termos da lei.

7. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos, discriminados na Orientação Técnica, Circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (só se aplica para as bolsas pós-licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados pelo Tribunal aos menores, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

8. 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 aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

9. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior é aplicado um limite máximo do total das despesas a considerar de valor igual à retribuição mínima mensal garantida (RMMG) para o continente. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

10. A tabela de comparticipações familiares encontra-se disponível para consulta, com indicação no placar, e na qual estão indicados os valores e percentagens a aplicar, de acordo com as orientações legais em vigor.

11. Os gastos com despesas extraordinárias (roupas de uso pessoal; material de incontinência, como fraldas, resguardos e outros; calçado; cabeleireiro; etc.) não estão cobertas pela comparticipação e são da responsabilidade do cliente/utente e dos seus familiares ou representantes.

12. O limite máximo da comparticipação familiar mensal não pode exceder o custo médio real do cliente/utente verificado na resposta social/valência, por Orientação Normativa da Segurança Social, assim como da restante legislação.

13. Os clientes/utentes que não estejam abrangidos pelo acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P., pagam pela mensalidade o valor definido como custo médio real cliente/utente para esse ano.

*Centro Social e Paroquial de Sambade*

14. Considera-se custo médio real do cliente/utente o valor calculado em função do valor das despesas com funcionamento do SAD verificadas no ano anterior, atualizado com índice de inflação verificado e número de clientes/utentes que frequentaram a resposta social/valência nesse ano.

15. O valor da mensalidade é revisto anualmente, no início de cada ano, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do cliente/utente.

## **NORMA XVI**

### **Refeições**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de Sambade, serve duas refeições diárias aos seus utentes, nomeadamente:
  - a) Almoço;
  - b) Lanche;
2. A ementa semanal é afixada em local visível, adequado e elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

## **NORMA XVII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, sopa, 1 peça de fruta ou 1 logurte, 2 carcaças, e dois litros de leite

*Centro Social e Paroquial de Sambade*

- por semana. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado 1 ou 2 vezes por semana ou consoante a necessidade do cliente, preferencialmente no período da manhã.
  3. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efectuadas 1 ou 2 vezes por semana, ou consoante a necessidade do cliente.
  4. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
  5. Os clientes serão contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

## **NORMA XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

Os passeios/ deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do utente.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a

*Centro Social e Paroquial de Sambade*

Indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O quadro de pessoal é composto por:
  - a. Diretora Técnica
  - b. Cozinheiras de 1.<sup>a</sup>
  - c. Ajudantes de Ação Direta
  - d. Enfermeira
  - e. Animadora Sócio Cultural
  - f. Auxiliares de Serviços Gerais
  - g. Técnico Oficial de Contas

## **NORMA XX**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXI**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

*Centro Social e Paroquial de Sambade*

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitindo fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
4. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
5. Sempre que o utente se encontre em casa o Ajudante de Acção Directa antes de entrar deverá bater à porta e pedir permissão para entrar no domicílio.

## **NORMA XXII**

### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o estabelecido.
3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
4. Informar o Responsável do SAD, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

## **NORMA XXIII**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:



*Centro Social e Paroquial de Sambade*

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

#### **NORMA XXIV**

##### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Desenvolver actividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
6. Possuir livro de reclamações.

#### **NORMA XXV**

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

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do utente, este ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto ao Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário.

#### **NORMA XXVI**

## **Contrato**

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

## **NORMA XXVII**

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

Em caso de desistência da frequência dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário, o utente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto ao Responsável do SAD com 15 dias de antecedência.

## **NORMA XXVIII**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXIX**

#### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao ISS, IP.

### **NORMA XXX**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **NORMA XXXI**

#### **Disposições Complementares**

1. O presente contrato entra em vigor a partir da sua aprovação.
2. O Centro Social encontra-se aberto à participação de voluntários da comunidade e familiares para as diversas tarefas auxiliares, nomeadamente os serviços de apoio a idosos.

*Centro Social e Paroquial de Sambade*

3. Toda a organização e enquadramento do voluntariado competem ao Director Técnico que proporá a sua confirmação à Direcção do Centro.
  
4. Qualquer caso omissos no presente regulamento interno será de resolução da Direcção e ouvido o parecer da Directora Técnica, para considerar em futura alteração.

## **NORMA XXXII**

### **Entrega do Regulamento Interno**

Um exemplar do regulamento interno é entregue ao residente, família ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços

## **NORMA XXXIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Maio de 2015.

A Direcção

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_