



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Sousela**, designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital do Porto, em 17/08/2015, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

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 III

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro Social e Paroquial de Sousela/ Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 1.3. Fornecimento e apoio nas refeições;
- 1.4. Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
- 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

Poderá ainda assegurar a prestação de:

- Outros serviços (nomeadamente transporte, jantar...)
- Serviços extra (qualquer dos serviços acima mencionados a prestar ao fim de semana).

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IV Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Instituição:

1. Possuir residência dentro da área de implementação da Instituição. Poderão ser admitidos clientes de freguesias limítrofes da freguesia de Sousela, estando a admissão sujeita à aprovação prévia da Direcção da Instituição;
2. 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.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

NORMA V

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. Cartão de cidadão/Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. Relatório Médico sobre o estado de saúde físico e psíquico do requerente onde conste que o mesmo não apresenta doença infecto-contagiosa em fase activa e, caso apresente um diagnóstico de doença mental, esteja medicado e a expressão dos sintomas controlada;
 - 1.9. Proposta de admissão elaborada pelo Técnico Superior de Serviço Social;
 - 1.10. Duas fotografias;
 - 1.11. Outros documentos julgados de interesse e apresentados pelo interessado ou solicitados pela Instituição.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Quinta-feira das 09h00 às 12h30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. 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 VI

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Situação económico-financeira precária.
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários
3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
4. Residência na área geográfica da resposta social;
5. Necessidade expressa pelo cliente;
6. Conflito familiar/marginalização/ exclusão;
7. Idade do cliente.

NORMA VII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o Técnico Superior de Serviço Social.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

NORMA VIII

Processo Individual do Cliente

Após a admissão na Instituição é organizado o processo individual do cliente, onde constam:

- a-) Identificação e contacto do utente;
- b-) Data de inicio da prestação de serviços;
- c-) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d-) Identificação e contacto do médico assistente;
- e-) Identificação da situação social;
- f-) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g-) Programação dos cuidados e serviços;
- h-) Registo de períodos de ausência do domicilio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i-) Identificação do responsável pelo acesso á chave do domicilio do utente e regras de utilização, se aplicável;
- j-) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k-) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

NORMA IX

Listas de Espera

1. Não havendo vaga o utente fica numa lista de espera e é comunicado ao utente/significativo que se encontra em lista de espera por um período de um ano, a contar da data do pedido de apoio.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

2. A priorização dos critérios da lista de espera é efetuada tendo em conta os critérios previstos nos critérios de admissão. Em caso de empate nas ponderações, será tida em conta a data de inscrição.
3. Deve ser efectuada uma renovação anual até ao mês de Março e a não renovação tem como consequência ser retirado da lista de espera.
4. A informação da posição que o candidato ocupa na lista de espera será comunicada quando solicitada pelo Cliente ou Representante Legal ou Familiar.
5. A revisão da ponderação dos critérios é efetuada a pedido do candidato e/ou Representante Legal ou Familiar sempre que surjam dados que impliquem alterações.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é um serviço externo que se desenvolve a partir do Centro Social e Paroquial de Sousela, este está sediado em Estrada Santa Maria de Sousela nº670, 4620-469 Sousela.

NORMA XI Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira num horário compreendido entre as 9h00 e as 18h00.
2. Ao fim de semana das 8h00 às 13h00.
 - a) Em casos especiais esta resposta poderá estar aberta até mais tarde;

Período de encerramento:



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

- No Domingo de Páscoa, Dia de Natal e Dia de Ano Novo;
- Quando a Instituição entender necessário, sendo comunicado, logo que possível, ao cliente e/ou familiares.

3. O horário de prestação de serviços é estabelecido de acordo com as situações reais a quem é prestado o apoio.
4. A duração da prestação do serviço varia conforme a situação da pessoa dependente e as suas necessidades. É definida no acto da sua admissão, podendo contudo ser reajustada após cada momento de avaliação periódica.

NORMA XII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deve ser paga até ao dia 8 do mês seguinte àquele a que respeita, na Secretaria da Instituição ou através de qualquer outro processo desde que combinado devidamente com a Direcção.
2. Após comunicada a participação a pagar pelo cliente ou seu representante, o mesmo tem no máximo, oito dias para se pronunciar.
3. No caso de atraso de pagamento o cliente/familiar do cliente, fica obrigado a pagar uma multa no valor de 5,00€ por cada dia após a data limite.

NORMA XIII

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. As participações são objecto de actualização anual, sendo a revisão efectuada no início do ano civil.
3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

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

n

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

Encontrando-se distribuídos da seguinte forma:

SERVIÇO PRESTADO	Percentagem sobre o rendimento per capita (%)
Cuidados de higiene e conforto pessoal	15%
Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	5%
Alimentação: almoço e complemento noturno	25%
Tratamento da roupa	10%
Actividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	10%



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

Outros serviços (transporte, jantar)	5%
Serviços extra (qualquer dos serviços acima mencionados a prestar ao fim de semana)	5%

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente ;
 - Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 5. A falta de prestação de algum (s) serviço (s) implicará a redução da comparticipação na percentagem que lhe está atribuída por incapacidade no cumprimento daquela obrigação.
 6. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento de pessoas que vivam matrimonialmente.
 7. A instituição, por deliberação da Direcção, poderá reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela obrigação.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

NORMA XIV

Refeições

1. O horário das refeições está distribuído da seguinte forma:
 - a-) O almoço e o complemento nocturno são distribuídos entre as 12h00 e as 13h30;
2. O complemento nocturno é constituído pela sopa, pão e fruta;
3. A ementa semanal é entregue ao cliente na semana anterior.

NORMA XV

Quadro de Pessoal

1. 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, categoria profissional, horário de trabalho, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XVI

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome, categoria profissional e horário de trabalho se encontra afixado em local visível.
2. A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos por um técnico da área social que seja designado para o efeito pelo Presidente da Direcção.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

NORMA XVII

Procedimentos em situação de doença ou emergência

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença, prevê os seguintes procedimentos:

- a-) É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
 - b-) Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
 - c-) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o cliente irá sem acompanhante, no entanto, cabe à família acompanhar o utente mal lhe seja possível.
4. Na ocorrência de um óbito, na presença de um trabalhador do SAD, este deverá avisar de imediato o responsável pelo utente e o serviço, devendo ser providenciada a presença do Delegado de Saúde.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XVIII Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Informação sobre as normas e regras de funcionamento da Instituição, prescritas no presente Regulamento, bem como as orientações dimanadas da Instituição;
- b) Informação sobre outros assuntos julgados de interesse para si ou para outros clientes, desde que relacionados com a actividade da Instituição;



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

- c) Serviço Social para apoio a resolução de problemas e apoio psico-social;
- d) Ser tratado com consideração, respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
- e) Usufruir dos serviços constantes do contrato estabelecido entre o cliente/família e a Direcção da Instituição;
- f) Respeito pela sua maneira de ser e de estar;
- g) Solicitar o recibo sobre as participações pagas a quando da prestação de serviços por parte da Instituição;
- h) Ser tratado com consideração, respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
- i) Não ser sujeito a coacção física e psicológica;
- j) Qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- k) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo ou condição social;
- l) Ser tratado em boas condições de higiene, segurança e alimentação;
- m) Usufruir dos serviços no cumprimento do contrato estabelecido;
- n) Solicitar a suspensão da prestação de Serviços, nos termos e sob as condições previstas no presente Regulamento.

NORMA XIX

Deveres dos Clientes

Aos clientes é devido o cumprimento das normas, regulamentos e demais condições estabelecidas aquando da sua admissão.

São deveres dos clientes:



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

- a) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar e situação de saúde;
- b) Pagamento pontual da comparticipação estabelecida no contrato a que está obrigado;
- c) Cumprir o Regulamento e orientações da Instituição;
- d) Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição;
- e) Manter uma atitude correcta e de respeito em relação ao pessoal, colaborando com este e facilitando o seu trabalho;
- f) Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamento postos à sua disposição.

NORMA XX

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Ver cumpridas todas as normas e regras estabelecidas no Regulamento Interno, por parte dos seus Clientes e demais;

NORMA XXI

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento dos equipamentos ou serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o estatuto da Instituição;



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

- b) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no respectivo estatuto e regulamento e, muito especialmente, atribuir prioridade a pessoas economicamente mais desfavorecidas;
- c) Aplicar as normas de comparticipação dos clientes ou famílias, segundo o critério da Instituição, desde que adequados aos indicativos técnicos aplicáveis para cada modalidade consensualizados entre os serviços do Ministério da tutela e das Uniões;
- d) Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados, promovendo a sua participação, na vida do equipamento;
- e) Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos equipamentos e serviços.

NORMA XXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

É reconhecido ao cliente o direito à interrupção temporária da prestação de cuidados, pelos seguintes motivos:

- a) Internamento Hospitalar;
- b) Tratamento Termal, devidamente comprovado e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
- c) Ausência por motivo de férias, devidamente comprovado e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
- d) Ausência para visita a familiares, devidamente comprovado e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
- e) Ausência motivada pelas quadras festivas de Natal e Páscoa, devidamente comprovado e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

- f) Outros motivos invocados pelo cliente e julgados atendíveis pela Direcção da Instituição;

NORMA XXIII

Contrato de prestação de serviços

1. Deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
- 2 - Do contrato é entregue um exemplar do regulamento interno ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
- 3 - Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

As situações em que se pode cessar a prestação de serviços por iniciativa do cliente são:

- a) Por denúncia;
- b) Por morte;
- c) Por decisão unilateral da Instituição, quando o cliente não cumprir as obrigações assumidas.

NORMA XXV

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria, sempre que desejado.



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVI

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. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P.

NORMA XXVII

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXVIII

Integração de Lacunas

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



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SOUSELA

NORMA XXIX

Disposições Complementares

Não é celebrado pela Instituição seguro de acidentes pessoais, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o cliente, deve ser assumida pelo mesmo. Salvaguardando os acidentes de viação em que os clientes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.

NORMA XXX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 1 do mês seguinte ao da sua aprovação.

Aprovado em reunião da Direcção,

Sousela, _____ de _____ de 20____