



# **Regulamento Interno**

## **Valência de Serviço de Apoio Domiciliário**



Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição

- Castanheira -

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **ARTIGO 1º**

#### **Âmbito de Aplicação**

O presente regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento da valência de Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição (adiante designado CSPNSC), Instituição Particular de Solidariedade Social, legalizada e devidamente registada na Direção Geral de Ação Social no Livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social fl. 172 sob o n.º 46/98 em 07/09/1998, aprovada pela portaria 778/83 de 23/07, e tendo a sua sede no Largo do Outão, S/N 6300-075 Castanheira.

### **ARTIGO 2º**

#### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário da Direção Geral de Ação Social (DGAS), de Fevereiro de 1998, Manual da Qualidade para Serviço de Apoio Domiciliário, bem como pela circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção Geral de Segurança Social.

### **ARTIGO 3º**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras da Instituição;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### **ARTIGO 4º**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A valência de 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.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade em serem apoiados, o pedido de deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pelo serviço ao utente.
3. Para a prossecução da sua finalidade, o SAD do CSPNSC tem capacidade para vinte e quatro (24) utentes.
4. São objetivos do SAD:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária do utente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente;
- b) Garantir ao utente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
- c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do utente;
- d) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida;
- e) Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- f) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia do utente.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **ARTIGO 5º**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/ serviço:

- a) Utente com necessidades de âmbito funcional ou cognitivo;
- b) Utente sem recursos pessoais, sociais e económicos;
- c) Utente com condição familiar específica, nomeadamente sem possibilidade de lhe prestar os cuidados de que necessita, pelas seguintes razões:
  - Doença grave do membro do agregado familiar de quem depende;
  - Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar.
- d) Admissão do utente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

#### **ARTIGO 6º**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
  - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e /ou relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativo de todos os rendimentos do utente e do agregado familiar (mediante entrega do IRS anual e dos comprovativos das reformas).

**ARTIGO 7º**  
**Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- a) Ser pessoa com necessidades de âmbito funcional e/ou cognitivo.
- b) Ausência/ insuficiência de redes de suporte pessoal e social (família e outras).
- c) Situação económico-financeira precária.
- d) Ser residente na área de influência da freguesia/ paróquia da Castanheira.

**ARTIGO 8º**  
**Admissão**

1. Recebida a candidatura, segue-se:
  - a) Entrevista com o/a Diretor/a Técnico/a;
  - b) Avaliação multidimensional com o objetivo de elaboração de parecer técnico, incluindo a avaliação social, psicológica, funcional e médica;
  - c) Análise pelo/a Diretor/a Técnico/a, a quem compete elaborar a proposta de admissão, baseada no parecer técnico, com posterior apresentação à entidade competente para decisão superior.
2. É competente para decidir a Direção do CSPNSC.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de dois dias uteis.

**ARTIGO 9º**  
**Acolhimento dos Novos Utes**

O acolhimento deverá ser individualizado. O recém-chegado utente deverá ser apresentado aos colaboradores, esclarecidas quaisquer dúvidas e reforçada toda a informação necessária.

**ARTIGO 10º**  
**Processo Individual do Utes**

A Instituição deverá organizar processos individuais dos utentes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes.

**ARTIGO 11º**  
**Lista de Candidaturas**

Face à inexistência de vagas, organizar-se-á o processo de candidatura do proposto a utente, permanecendo o mesmo em Lista de Candidatura, facto que ao qual será comunicado.

**ARTIGO 12º**  
**Instalações e Regras de Funcionamento**

O Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição está sediado no Largo do Outão, S/N 6300-075 Castanheira, e as suas instalações são compostas por:

- a) Área diretiva (Gabinetes: Direção e Diretor/a Técnico/a);
- b) Área de refeições (1 refeitório para utentes, cozinha, despensas de armazenamento);
- c) Área de rouparia (lavandaria, engomadoria, secagem e rouparia);
- d) Área de Serviços Médicos e de Enfermagem (gabinete de enfermagem);
- e) Receção/ Telefonista;
- f) Área envolvente composta por uma área ajardinada e uma área agrícola

### **ARTIGO 13º**

#### **Horários de Funcionamento**

1. Os Serviços do Apoio Domiciliário funcionam:

- Alimentação - de Segunda-feira a Domingo;
- Apoio na Medicação - de Segunda-feira a Domingo;
- Restantes serviços - dias úteis.

### **ARTIGO 14º**

#### **Tabela de Comparticipações/ Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada(o) de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

**RC** = Rendimento “*per capita*” mensal

**RAF** = Rendimento do agregado familiar (anual)

**D** = Despesas mensais fixas

**N** = Número de elementos do agregado familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo de tarifa de transporte público da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de

doença crónica.

4. A comparticipação familiar mensal é efetuada 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. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de 70% sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar do utente.
6. Haverá lugar à redução de 5% na comparticipação mensal quando se verificar a frequência dos dois membros do mesmo casal. Esta redução é aplicada ao membro do casal que tenha a menor comparticipação familiar.
7. Os clientes poderão beneficiar de uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência exceda os 15 dias não interpolados, devido a internamento hospitalar ou qualquer outro tipo de tratamentos de saúde que implique a ausência do cliente, desde que devidamente justificados perante a Direção do Estabelecimento.
8. Comparticipação familiar máxima:
  - a) A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza, se outra norma não existir, nomeadamente em função do protocolo anual assinado entre a União das Instituições Particulares de Solidariedade Social e Ministério do Trabalho e Segurança Social;
  - b) O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou o equipamento nesse ano;
9. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, no início do ano civil;
10. A revisão da comparticipação familiar proceder-se-á, em regra, tendo por base o valor da inflação ou outras razões excecionais relacionadas com os utentes.

## **ARTIGO 15º**

### **Atividades/ Serviços Prestados**

1. A prestação de serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos utentes do SAD, de modo a proporcionar:
  - a) Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar) entregues duas vezes ao dia (pelas 12.00h e 19.00h);
  - b) Ajuda, auxílio e orientação na toma da medicação;
  - c) Lavagem da roupa individual do utente (uma vez por semana) devidamente marcada com o número do processo de cada utente atribuído pela Instituição;
2. A realização das seguintes atividades complementares (atividades extras realizadas a pedido do utente ou responsável legal e que não são abrangidas na mensalidade/ comparticipação base):

- a) Aquisição de medicação ou material de enfermagem;
- b) Tratamentos de enfermagem;
- c) Limpeza habitacional;
- d) Sessões de fisioterapia de reabilitação individuais;
- e) Serviço de beleza e estética: cabeleireiro, depilações, manicura, pedicura e barbeiro;
- f) Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo cliente.

Quando prestado qualquer um dos serviços enumerados no número anterior são faturados como extra no final de cada mês.

#### **ARTIGO 16º**

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

1. O pagamento da mensalidade é efetuado nos Serviços Administrativos, nos respetivos horários de funcionamento;
2. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao oitavo dia de cada mês vincendo;
3. Todas as ausências deverão ser comunicadas com antecedência;
4. As ausências em SAD só serão descontadas a partir do décimo quinto dia consecutivo.

#### **ARTIGO 17º**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação /normativos em vigor.

#### **ARTIGO 18º**

##### **Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da legislação específica relativa à resposta social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

#### **ARTIGO 19º**

##### **Passeios ou Deslocações em Grupo**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do/a Animador/a Sociocultural do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição que organiza as atividades, nas quais os clientes da resposta social de SAD estão incluídos.
2. Os passeios são tendencialmente gratuitos, e quando necessário, a Instituição, suportará os encargos adjacentes a esta atividade; não havendo qualquer comparticipação por parte dos clientes.
3. Está implícita com a assinatura do contrato de prestação de serviços a autorização para a deslocação a passeios/ atividades no âmbito da programação de animação sociocultural.
4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos/as colaboradores/as da instituição.

## **CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES**

### **ARTIGO 20º Direitos dos Utentes**

1. Constituem direitos dos utentes:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Apresentar reclamações sobre o serviço à Direção.

### **ARTIGO 21º Deveres dos Utentes**

1. São deveres dos utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- b) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
- c) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade familiar;
- e) Zelar pelas instalações e equipamentos.

### **ARTIGO 22º Direitos dos Colaboradores**

São direitos dos colaboradores os seguintes:

- a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) A não discriminação da sua retribuição, (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o sector) bem como à não descida de categoria profissional.

### **ARTIGO 23º Deveres dos Colaboradores**

São deveres dos colaboradores os seguintes:

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional;
- e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- j) Informar os serviços administrativos sempre que se verifique alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e número de pessoas na sua dependência;
- k) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

#### **ARTIGO 24º**

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

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários;
- b) Receber atempadamente a mensalidade mensal acordada;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares no ato de inscrição.

#### **ARTIGO 25º**

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

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;

- b) Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
- d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
- e) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da valência.

#### **ARTIGO 26º**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Utes**

O CSPNSC não se responsabiliza por valores ou bens que o utente possua, salvo dos utentes que os tenham confiado à sua guarda.

#### **ARTIGO 27º**

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

1. Se o utente pretender deixar de frequentar o Serviço de Apoio Domiciliários, deverá comunicar com trinta dias de antecedência por escrito, para ser anexado ao respetivo processo, devendo indicar o motivo de cessação de frequência.
2. Será cancelado o respetivo serviço numa ausência superior a trinta dias sem prévia comunicação.

#### **ARTIGO 28º**

##### **Contrato**

1. A admissão deve ser formalizada através de um contrato por escrito de prestação de serviços entre a Direção e o cliente e/ou seus familiares e/ou seus responsáveis legais, onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes, data de início e fim do período do contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e atividades a prestar e participação monetária pelos serviços a prestar bem como a modalidade de pagamento.
2. O contrato é elaborado em duplicado ou triplicado e assinado por todas as partes. O contrato pode ser assinado e é válido nas seguintes situações: 1. Direção e cliente/utente, 2. Direção, cliente/utente e familiares/responsáveis legais, 3. Direção, cliente/utente e familiares e 4. Direção e responsáveis legais.

#### **ARTIGO 29º**

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

1. Todas as ausências devem ser comunicadas com antecedência;
2. Se o utente abandonar o Serviço de Apoio Domiciliário, deverá comunicar com trinta dias de antecedência por escrito, para ser anexada ao respetivo processo, devendo indicar o motivo de abandono;
3. Será cancelado o respetivo serviço numa ausência superior a 30 dias sem prévia comunicação;

4. Uma vez abandonado o Serviço de Apoio Domiciliário só excecionalmente e no caso de não existirem pedidos em espera, poderá ser solicitada a sua readmissão.

#### **ARTIGO 30º**

##### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado junto dos Serviços Administrativos, competindo ao Diretor Técnico a Gestão do Livro de Reclamações.

#### **CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **ARTIGO 31º**

##### **Alterações ao Regulamento**

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

#### **ARTIGO 32º**

##### **Integração de Lacunas**

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

#### **ARTIGO 33º**

##### **Entrada em Vigor**

Este documento foi aprovado por unanimidade em reunião de Concelho Geral do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição, em 26 de Abril de 2015.

O presente regulamento entra em vigor em 27 de Abril de 2015.