

Centro Social da Paróquia da Areosa

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, designado por SAD, integra as valências do Centro Social da Paróquia da Areosa, Instituição Particular de Solidariedade Social, I.P.S.S., registada no Livro nº 2 das Fundações de Solidariedade Social, fls.138, sob a inscrição nº 34/85, com sede na Rua da Igreja da Areosa, Igreja da Areosa no Porto funciona na Travessa da Areosa, nº 75, Porto e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Objectivos

O presente regulamento Interno visa:

- a) Proporcionar um serviço de qualidade a nível de SAD.
- b) Promover o respeito pelos direitos dos clientes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade de vida privada.
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do centro social.

CAPÍTULO II

Definições e Objectivos

Norma III

Definição

O 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 ou outro impedimento, não possam satisfazer as suas necessidades básicas.

Norma IV

Definição

São objectivos do SAD, nomeadamente:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias.
- b) Apoiar clientes e pessoas próximas na satisfação das necessidades básicas e actividades de vida diária.
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e pessoas próximas de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- d) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia.
- e) Contribuir para a manutenção do cliente no seu meio habitacional e social.

Norma V

Documentos Orientativos

Os serviços do SAD orientam-se de acordo com as directrizes definidas pelo Projecto Educativo da Instituição.

CAPÍTULO III

Processo de Admissão

Norma VI

Condições de Admissão

Serão admitidos candidatos de ambos os sexos, na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista, atendendo às seguintes prioridades:

- a) Sócios da Instituição em Centro de Dia ou Centro de Convívio.
- b) Moradores na área da Paróquia da Areosa, reformados com mais de 65 anos de idade.
- c) Outros considerados necessitados, mesmo sem esta idade desde que sejam moradores desta Paróquia.
- d) Moradores de zonas limítrofes, também reformados com mais de 65 anos de idade.

Norma VII

Critérios de Admissão

Sempre que a capacidade da valência não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Residir na área de intervenção do Centro Social ou nas suas imediações.
- b) Não ter retaguarda familiar ou afins que possibilitem a prestação dos cuidados necessários.
- c) Viver isolado, em condições degradadas ou com precariedade económica.
- d) Existência de desajustamentos familiares.

Norma VIII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados na admissão.

Norma IX

Responsabilidade da admissão

A admissão do cliente é da responsabilidade do Director(a) Técnico da Instituição e será feita de acordo com as normas constantes no presente regulamento.

Norma X

Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer época do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do Responsável do SAD.
2. Para a formalização de inscrição, os candidatos deverão apresentar os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade.
 - b) Cartão de Contribuinte.
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social.
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de qualquer outro subsistema a que o cliente pertença.
 - e) Duas fotografias tipo passe.

- f) Comprovativo de despesas de arrendamento ou empréstimo bancário de Habitação.
- g) Comprovativo de despesas com medicação continuada.
- h) Comprovativo de despesas com o passe de transportes públicos.
- i) Comprovativo de reforma e outros rendimentos.
- j) Comprovativo de IRS.
- k) Identificação do médico de família.
- l) Relatório médico do estado de saúde, com prescrição terapêutica.
- m) Contacto telefónico de familiares e/ou pessoa próxima.

Norma XI

Contrato de prestação de serviços

1. No acto de admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente ou pessoa próxima, onde constará nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. Na assinatura do contrato deverá ser anexado o presente regulamento.

Norma XII

Desistência da frequência dos Serviços

Em caso de desistência da frequência do SAD, o cliente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto, por escrito, ao Director Técnico Responsável, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência.

Capítulo IV

Regras de Funcionamento

Norma XIII

Capacidade

A capacidade da valência é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto.

Norma XIV

Direcção e Coordenação

1. A Direcção técnica do SAD é da competência do Presidente da Instituição coadjuvado pelo Director Técnico da Instituição.
2. Em cada ano, o Presidente da Instituição delega essas competências no Director(a) Técnico, cujo nome será afixado em local visível, e a quem compete, designadamente:
 - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade, pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação dos serviços.

- b) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados.
- c) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados.
- d) Garantir a qualidade dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando se necessário, o plano de cuidados estabelecido.
- e) Sensibilizar os funcionários face às problemáticas dos clientes.

Norma XV

Quadro de Pessoal

1. Para assegurar o normal funcionamento, a valência dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal da valência, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e conteúdo funcional, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

Norma XVI

Ajudantes de acção directa

A prestação de cuidados é assegurada por ajudantes de acção directa, a quem cabe, nomeadamente:

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto.
- b) Apoiar no transporte de refeições e na limpeza do domicílio.
- c) Proceder ao acompanhamento das refeições, quando necessário.
- d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde.
- e) Realizar, no exterior, os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação.

Norma XVII

Período de funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias úteis.
2. O SAD poderá funcionar sábados, domingos e feriados, quando contratado pelo cliente apenas no serviço de refeição.
3. O SAD funciona todo o ano, excepto nos dias 01 de Janeiro, Domingo de Páscoa e 25 de Dezembro.

*Nos dias referidos anteriormente, será salvaguardado a prestação de alguns serviços a pessoas sem retaguarda familiar.

Norma XVIII

Horário de Funcionamento

1. Nos dias úteis o SAD funciona das 8,30 h às 18 horas.
2. Nos Fins-de-semana e feriados entre as 11,30 e as 13,30 Horas apenas entrega de refeição ao domicilio
3. O Horário de atendimento ao cliente será definido pela Responsável pelo Serviço.

Norma XIX

Serviços Prestados

O SAD assegura, entre outros, os seguintes serviços:

- a) Fornecimento de alimentação e acompanhamento da mesma, sempre que não exista retaguarda familiar que assegure o mesmo.
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal.
- c) Higiene habitacional (no estritamente necessário à natureza do apoio a prestar).
- d) Recolha e tratamento de roupas, (de uso pessoal do cliente).

- e) Desenvolvimento de actividades ocupacionais quando o estado de saúde do cliente o permita.
- f) Serviços de apoio, tais como: a realização de compras, acompanhamento aos serviços de saúde e serviços burocráticos, desde que a estrutura dos serviços o permita e que o cliente não tenha pessoa próxima que providencie esse apoio.
- g) Administração de medicação, que não seja da competência exclusiva dos serviços de saúde e desde que seja acompanhada de prescrição médica.
- h) Transporte dos clientes, de e para o Centro Social, de acordo com a capacidade disponível.
- i) Acompanhamento psicossocial.
- j) Desenvolvimento de actividades de índole Sociocultural e recreativas, desde que adequadas a cada cliente.

Norma XX

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Pequeno-almoço.
 - b) Almoço.
 - c) Lanche.
 - d) Suplemento de jantar.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas serão afixadas, semanalmente, no refeitório da Instituição.
4. A alimentação será ajustada a alergias ou intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista).
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confecção dessas refeições.

Norma XXI

Saúde

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e deslocamento ao hospital da área, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada, pelos serviços da Instituição, será o responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicamentos ao cliente obriga a cópia de prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

Capitulo V

Direitos e Deveres

Norma XXII

Direitos dos Clientes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, idade, sexo ou condição social.
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
- c) Exigir a prestação dos serviços contratados.
- d) Exigir qualidade nos serviços prestados.
- e) Não estar sujeito a coação física e/ ou psicológica.
- f) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem autorização prévia do cliente ou pessoa próxima.
- g) O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço.
- h) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.
- i) Ter acesso ao livro de reclamações.

Norma XXIII

Deveres dos clientes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas do Centro Social de acordo com o estipulado neste Regulamento.
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente.
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços.

- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição.
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente.
- f) Informar o Responsável do Centro Social, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
- g) Promover um bom ambiente de convívio entre todos.
- h) Acatar quaisquer directrizes que provenham de pessoa legitimamente responsável.

Norma XXIV

Direitos dos colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XXV

Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXVI

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.
- b) Exigir o cumprimento do Presente Regulamento.

- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma XXVII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes.
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade.
- d) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.
- e) Possuir livro de reclamações.

Capítulo VI

Pagamento dos Serviços

Norma XXVIII

Preçário

1 – O valor da participação familiar pela frequência da valência é determinado pela aplicação de uma percentagem até 50% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Orientação Normativa, descrita na circular nº 3 de 2 de Maio de 1997 da Segurança Social.

2 – Havendo elementos do mesmo agregado familiar a beneficiar do SAD, poderá ser concedido um desconto de 10% sobre a participação familiar do segundo elemento, nos casos em que analisada a situação, o Responsável pelo Centro Social conclua da sua necessidade.

3 – A comparticipação familiar referida no ponto 1 corresponde à prestação de Serviços de alimentação (almoço), higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas, que têm a seguinte distribuição percentual sobre o rendimento per capita do agregado familiar:

- a) Alimentação (almoço e lanche) – 25%.
- b) Higiene pessoal – 5% a 15%.
- c) Higiene habitacional – 5%.
- d) Tratamento de roupas – 5%.

4 – A prestação de outros serviços para além dos atrás referidos implicará o seguinte acréscimo percentual sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

- a) Pequeno-almoço – 5%.
- b) Suplemento de jantar – 5%.
- c) Transporte – 5%.

5 – A totalidade dos serviços prestados ao cliente, durante os dias úteis, não poderá ultrapassar os 60% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

6 – Caso o cliente contrate os serviços do SAD aos fins-de-semana e feriados, a comparticipação terá os seguintes acréscimos sobre o rendimento per capita do agregado familiar:

- *Alimentação – Almoço e lanche – 10%.

7 – A direcção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

8 – A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à suspensão ou exclusão do cliente.

Norma XXIX

Cálculo do rendimento per capita

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

$$R = (RF - D) / N$$

Em que:

R = Rendimento per capita.

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar.

D = Despesas fixas.

N = Número de elementos do agregado familiar.

Norma XXX

Faltas

1. Desde que devida e documentalmente justificadas, e caso sejam superiores a 05 ou 10 dias úteis, as faltas do cliente poderão ser descontadas na comparticipação familiar mensal.
2. O desconto referido no ponto anterior será correspondente a 25% ou 50% respectivamente do pagamento normal.

Norma XXXI

Prazos de pagamento

1. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia 8 (oito) do respectivo mês.
2. Na mesma data deverão ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente, caso de necessidades acrescidas.
3. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.

4. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao Responsável do Centro Social.

Norma XXXII

Revisão da comparticipação familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
3. O cliente ou pessoas próxima têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.
4. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima por carta ou pessoalmente com uma antecedência de quinze dias.

Capítulo VII

Disposições finais

Norma XXXIII

Procedimento disciplinar

1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a

gravidade das faltas, nomeadamente a suspensão temporária dos serviços e a exclusão dos serviços.

- i. § - A exclusão será a sanção máxima aplicada a um cliente, cujo comportamento seu ou da pessoa próxima, pela sua gravidade, torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado.
2. Compete à Direcção da Instituição ordenar a realização do processo disciplinar.
3. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pela Direcção da Instituição.
4. As sanções a aplicar ao utente deverão sempre ter em conta a gravidade do comportamento, as circunstâncias (atenuantes ou agravantes) em que as mesmas se verificaram, o grau de culpa do utente e o carácter esporádico ou recorrente do comportamento do mesmo.
5. Após a análise dos aspectos referidos, será aplicada uma sanção ao utente, de entre as seguintes:
 - a. Repreensão verbal
 - b. Repreensão por escrito
 - c. Arcar com as despesas dos prejuízos materiais causados
 - d. Suspensão temporária da frequência do Centro
 - e. Suspensão definitiva (expulsão)
6. A aplicação de qualquer das sanções, acima referidas, com excepção da repreensão verbal, deverá ser precedida de comunicação à Direcção da Instituição que apreciará e julgará da sua aplicação.
7. A aplicação das sanções, atrás referenciadas, deverá ser comunicado ao utente, por escrito, e conterá, em súmula, as razões que levaram à aplicação daquela sanção.
8. O cliente poderá apresentar a sua defesa à Direcção da Instituição

Norma XXXIV

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado ao Responsável pela Instituição sempre que desejado.

Norma XXXV

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, o Responsável do Centro Social deverá informar o cliente ou pessoa próxima sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXXVI

Integração de lacunas

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

Norma XXXVII

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direcção em 04/11/2008, e entra em vigor em Janeiro de 2009.
2. Aquando da inscrição do cliente deverá ser fornecido um exemplar deste Regulamento Interno da Valência ao mesmo ou a pessoa próxima, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecido.