Centro Social Bairro

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, com o Centro Distrital de Braga, rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário 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 atividades da vida diária. Rege-se pela legislação aplicável em vigor, publicada no site da instituição e afixada nos serviços administrativos.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade das pessoas e suas famílias.

2. Diminuir o isolamento.

3. Por à disposição do utente os meios que temos ao nosso alcance.

4. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia.

5. Contribuir para a manutenção do cliente no seu meio habitacional.

Norma IV

Cuidados Prestados e Serviços Desenvolvidos

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro assegura a prestação dos seguintes cuidados e/ou serviço:

1. Cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal;

2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições respeitando as dietas com prescrição médica;
4. Tratamento da roupa do uso pessoal.
5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
6. Apoio psicossocial;
7. Transporte;
8. Realização de pequenas reparações;
9. Serviços de saúde: podologia e enfermagem.

Capítulo II – Processo de Admissão dos clientes

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica que não possa assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização de atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de o apoio familiar para o efeito.

2. Pessoas que não se enquadram nos padrões acima referidos, mas que apresentem situação familiar, socioeconómica, de saúde ou isolamento que justifique o apoio deste serviço.

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 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.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano. O horário de atendimento para candidatura é de 2ª a 6ª feira, entre as 10 horas e as 17h00.

3. A ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria dentro do horário acima mencionado.

4. 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 VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Idade do cliente;
2. Grau de dependência;
3. Recursos económicos;
4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
5. Risco de isolamento social;
6. Residência próxima da Instituição;
7. Pessoas de referência do cliente a frequentar a Instituição;
8. Situação de emergência social;

Norma VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, é agendada entrevista com Diretora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, sendo efetuado o preenchimento da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos, onde consta, entre outros, proposta de encaminhamento a ser analisado pela Direção;

2. A análise por parte da Direcção dá lugar à emissão de uma decisão:

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

4. Em caso de admissão será agendada reunião para assinatura de contrato, entrega de regulamento interno e outra documentação, sendo igualmente definido dia de início da frequência desta resposta social.

Norma IX

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

   1.1 Ficha de Inscrição do cliente (dados de identificação do cliente, dados de identificação e contacto da pessoa próxima do cliente, situação económica do cliente, rede social e suporte, dependência do cliente);

   1.2. Ficha de Avaliação Diagnóstica (dados de identificação do cliente, contexto habitacional, saúde, capacidade física e funcional, hábitos, gostos/interesses e qualidade de vida, representações)

   1.3. O contrato do cliente;

1.4. Plano e registo de apoio psicossocial;

1.5. Documento de medição

1.6. Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões, monitorizações;

1.7. Registos de ocorrências, informações diversas e de serviços prestados;

Registo da cessação do contrato.

2. O processo individual do cliente é arquivado na secretaria em local próprio e de fácil acesso à direcção, Diretora Técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual é actualizado sempre que ocorram alterações relevantes.

Norma X

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder á admissão por inexistência de vagas, esta será comunicado por escrito, telefonicamente ou pessoalmente ao possível cliente, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na lista de espera.

2. A lista é actualizada mediante a recepção de novos candidatos.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XI

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social de Bairro está sediado na Rua da Infância n.º 199, freguesia de Bairro, Concelho de Vila Nova de Famalicão

Norma XII

Horários/Período de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social de Bairro funciona todos os dias úteis; fins-de-semana e feriados.

2. No início de cada ano lectivo, é entregue ao cliente um plano que descrimina os dias em que a Instituição estará encerrada por motivos de feriados, dias santos e férias.

3. No início de cada ano lectivo é também entregue aos clientes um documento que menciona as realizações, comemorações e/ou outras actividades a desenvolver.

Norma XIII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 do mês corrente, na Secretaria da Instituição.

2. As alterações ao valor da comparticipação são feitas desde que a não utilização do serviço seja devidamente justificada e se verifique ausência do serviço por um período de tempo superior a 15 dias consecutivos, o que determina uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar e da mensalidade.

3. Os atrasos superiores a 60 dias conferem ao SAD o direito de suspender, imediatamente e sem aviso prévio, a prestação de serviços.

Norma XIV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

2. A comparticipação familiar é o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, a aplicar sobre o rendimento *per capita.*

3.A percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar, relativa aos serviços prestados no Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), corresponde a um intervalo de percentagens mínimas (40%) e máximas (75%) a definir pela instituição, nos seguintes termos:

Serviços Disponíveis	Percentagem sobre o cálculo do rendimento per capita
Cuidados de Higiene e conforto Pessoal	20%
Fornecimento e apoio nas refeições	30%
Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente	10%
Higiene Habitacional	5%
Atividades de Animação e Socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade; apoio psicossocial)	5%
Outros Serviços (podologia; acompanhamento de consultas; cuidados de imagem;	5%

realização de pequenas reparações; transporte	

4. O rendimento *per capita* mensal, é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R\ C = \frac{RAF/12\ D}{n}$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita mensal*

RAF = Rendimento do agregado familiar

D = Despesas fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa do transporte da zona de residência;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5. A alteração da tabela / preçário em vigor, faz-se em função da alteração de rendimentos, aumento da inflação e outros que se possam considerar relevantes.

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

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

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

7. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços, será entregue um exemplar do Regulamento Interno, ao cliente ou familiar.

8. Qualquer alteração ao Regulamento interno será comunicada por escrito ou pessoalmente, ao cliente e ao Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I.P.)

Norma XV

Revisão da comparticipação familiar mensal

1. O valor da comparticipação familiar é revisto anualmente, no início de cada ano civil, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar.

Norma XVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários),

formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O Quadro de Pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário é composto por:

2.1 Diretora Geral;

2.2 Diretora Técnica;

2.3 Assistente Social;

2.4 Cuidadoras

2.5 Administrativos

Norma XVII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. São funções da Diretora Técnica:

   a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;

b) Elaborar o Plano Anual de Atividades e apurar e apoiar a sua exequibilidade;

c) Elaborar a Ficha de Avaliação Diagnóstica;

d) Efectuar avaliação e acompanhamento de clientes e respetivas famílias bem como o Plano de Desenvolvimento Individual;

e) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;

f) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;

g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;

h) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

Norma XVIII

Procedimento em Situação de Negligência

Encontram-se identificadas, em documento próprio (Grelha de Indicadores de Violência) os indicadores de comportamentos negligentes nas dimensões: Amenidades, Confinamento, Restrição Sensorial, Privacidade, Higiene Pessoal, Supervisão,

Alimentação, Saúde, Medicação, Sexualidade, Aspectos Físicos, Comunicação, Gestão Patrimonial e Segurança. Estão definidas as regras e formas de atuação para situações em que se registe uma das situações descritas procedendo-se à diligência prevista.

Norma XIX

Gestão das Reclamações

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as actividades. Na presença de reclamações é efectuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhoria procedendo às diligências necessárias.

Além do Livro de Reclamações, em suporte físico, está disponível a possibilidade de reclamar via eletrónica, em conformidade com a atual legislação em vigor, através do site: www.livrodereclamacoes.pt

Capítulo IV – Direitos e Deveres

NORMA XX

Direitos dos Clientes

São direitos do cliente:

1. Ser tratado com respeito, carinho e afectividade;
2. Ter a prestação do serviço tal como contratualizou;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir reserva da intimidade da sua vida privada e familiar (existe documento próprio, "Termo de Confidencialidade e Sigilo"), bem como pelos usos, costumes e religião;
5. Exigir a inviolabilidade da correspondência e bens;
6. Ter acesso ao livro de reclamações;

NORMA XXI

Deveres do Cliente

São deveres do cliente:

1. Cumprir os regulamentos e normas estabelecidas;
2. Liquidar pontualmente as contribuições mensais;

3. Avisar sempre que possível, a ausência temporária dos serviços.
4. Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição.
5. Informar o Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

Norma XXII

Direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

São direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;

6. Em caso de doença grave e/ou contagiosa, o cliente só poderá regressar ao estabelecimento mediante a apresentação de declaração médica comprovativa da inexistência de perigo de contágio;

7. Suspender o serviço, 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 sua boa organização, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma XXIII

Deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

São deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;

2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;

3. Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;

4. Garantir que, caso o cliente evidencie qualquer indício/sinal de mau trato e/ou negligência seja efetuado contacto com os responsáveis/tutores do mesmo pelo Diretor Técnico da Resposta Social em articulação com o Serviço Social da Instituição procedendo-se à posteriori às diligências consideradas necessárias;

5. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;

6. Assegurar o normal funcionamento do serviço.

Norma XXIV

Interrupção da Prestação do Serviço por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excecionalmente quando o cliente for hospitalizado e/ou se encontrar doente;

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

3. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

Norma XXV

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Centro Social de Bairro é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Norma XXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer por desistência do próprio devendo este informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social.

Capítulo V – Disposições Gerais

Norma XXVII

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 Centro Distrital de Segurança Social de Braga para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXVIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXIX

Foro Competente

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

Norma XXX

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi atualizado e aprovado em reunião de Direção em 27 julho de 2022.