

**CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SÃO GENÉSIO DE
CELAS**

REGULAMENTO INTERNO

**RESPOSTA SOCIAL
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de aplicação

1 - O Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas, Instituição Social de Solidariedade Social (IPSS), com sede na Rua da Escola, 5320-021 Celas, concelho de Vinhais, aprovou o Regulamento Interno da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário, e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

1 - Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto – Lei nº 33/2014 de 4 de Março; Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro e Portaria 166 – A/2015 de 1 de Julho.

NORMA III

Objectivos do regulamento

- 1 - O presente regulamento visa:
- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
 - c) Promover a participação activa dos clientes e seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Conceito e Objectivos da resposta social

1 – O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2 – O Centro Social Paroquial de São Genésio de Celas através da resposta social de SAD tem como objetivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CAPÍTULO II
Recursos Humanos

NORMA V
Quadro de pessoal

- 1 - O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional definido de acordo com os normativos em vigor.
- 2 - Fazem parte dos Recursos Humanos da Instituição:
 - a) Director Técnico
 - b) Administrativo
 - c) Enfermeiro
 - d) Animador Cultural
 - e) Cozinheiro
 - f) Auxiliar
 - g) Ajudante familiar

NORMA VI
Direcção Técnica

- 1 - A Direcção 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 III
Prestação de Serviços

NORMA VII
Serviços prestados

- 1 – O SAD do Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência.
- 2 - Os serviços descritos no ponto 1, estão incluídos na comparticipação familiar mensal.

- 3 - O SAD presta ainda os seguintes serviços, não incluídos na comparticipação familiar mensal:
- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio;
 - d) Acompanhamento do cliente ao exterior;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g) Realização de atividades ocupacionais.

NORMA VIII

Cessação de prestação de serviços

- 1 - O Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que se verifique:
- a) Não adaptação do/a cliente à resposta social;
 - b) Insatisfação das necessidades do/a cliente;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais

CAPÍTULO IV

Normas de Funcionamento

Norma IX

Prestação dos serviços

- 1 – O horário de funcionamento do SAD é de Segunda a Domingo das 8h30 às 19h30 (inverno) e 21h30 (verão).

Norma X

Guarda de Bens

- 1 - O domicílio do cliente é inviolável, não sendo permitido fazer alteração nem eliminar bens ou objectos sem autorização prévia.
- 2 - A chave do domicílio, que tenha sido confiada ao SAD deverá guardada em local seguro e entregue á responsabilidade da Ajudante familiar.

NORMA XI

Situação de óbitos

- 1 - Na ocorrência de um óbito, será contactado de imediato o familiar/ responsável pelo idoso e os mecanismos legais para a certificação do óbito.
- 2 - A Instituição não faz qualquer tratamento de funerais, esse direito é reservado aos familiares do idoso.

NORMA XII
Celebração de contrato

- 1 - Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a Direção da Instituição será celebrado, por escrito um contrato de prestação de serviços.

NORMA XIII
Livro de reclamações

- 1 - Nos termos da legislação em vigor a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços de secretaria, sempre que desejado.

CAPITULO V
Processo de admissão dos clientes

NORMA XIV
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 entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Relativamente ao idoso:
 - Bilhete de identidade;
 - Cartão de Contribuinte;
 - Cartão da Segurança Social;
 - Cartão do Cliente;
 - Boletim de vacinas;
 - Relatório médico relativamente ao estado de saúde do idoso;
 - Declaração de rendimento referente ao ano anterior (IRS);
 - Comprovativo de rendimentos, reforma e subsídios.
 - b) Relativamente ao familiar ou responsável:
 - Bilhete de identidade;
 - Cartão de Contribuinte;
 - Morada e telefones de contactos a estabelecer;
 - Declaração de rendimento referente ao ano anterior (IRS);
 - Comprovativo de rendimentos.
- 2 - O período de candidatura decorre durante todo o ano, sendo o horário de atendimento das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 16:30.
- 3 - 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.
- 4 - A Direção do Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas, ou entregues pelo cliente ou pelos familiares sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas.

NORMA XV
Critérios de admissão

- 1 – Na existência de lista de espera, são critérios de prioridade na selecção dos clientes:
 - a) Situações de carência económica que não garantam a sua subsistência: (critério de ponderação=25%);
 - b) Se frequenta ou já frequentou alguma das respostas sociais do Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas: (critério de ponderação =20%);
 - c) Residente ou natural da freguesia de Celas, ou do concelho de Vinhais: (critério de ponderação=15%);
 - d) Situação de dependência relativa, pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia: (critério de ponderação=10%);
 - e) Falta de apoio familiar ou outro: (critério de ponderação=10%);
 - f) O isolamento social ou geográfico: (critério de ponderação=10%);
 - g) Idoso que tenha outros parentes nomeadamente cônjuge já internado na Instituição: (critério de ponderação=10%)
- 2 - A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição.

NORMA XVI
Admissão

- 1 - Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo responsável técnico do serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à entidade competente.
- 2 - É competente para decidir a Direção do Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas.
- 3 - Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias úteis.
- 4 - Os clientes são admitidos na resposta social de Apoio Domiciliário, de Segunda a Sexta em dias úteis, das 14h00 às 16h30.
- 5 - No acto de admissão o cliente deverá ser acompanhado pelo familiar ou pelo seu responsável.
- 6 - Devem ser indicadas:
 - a) As terapêuticas medicamentosas
 - b) Dietas alimentares ou outros assuntos relacionados com a saúde e hábitos do cliente.
- 7 - No dia da admissão é assinado o contrato de prestação de serviços e entregue uma cópia ao familiar ou seu responsável.

NORMA XVII
Gestão de lista de candidatos

- 1 - Os clientes inscritos que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, ficarão inscritos em lista de espera, até a existência de vaga.

NORMA XVIII
Processo individual

- 1 - É organizado um processo individual para cada cliente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
- 2 - O processo individual está organizado em processo administrativo, processo psicossocial e processo clínico.

CAPITULO VI
NORMA XIX

Tabela de Comparticipações/ Preçário de mensalidades

1- As Comparticipações Familiares de acordo com a Circular nº4 estabelecida pela Direção – Geral da Acção Social devida pela utilização dos serviços ou equipamentos é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita mensal” do agregado familiar, de acordo com o seguinte quadro:

Valências	Percentagem sobre o rendimento “per capita mensal”
Apoio Domiciliário	Até 75 %

O cálculo do rendimento “per capita mensal” é obtido pela seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento “Per Capita” mensal

RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2- No Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas foi estabelecido casuisticamente, pela Direção a comparticipação familiar, tendo em conta a reforma do candidato ou utente, as suas receitas, e as despesas correntes, nomeadamente com medicamentos, aplicando-se as percentagens de acordo com o seguinte quadro:

Serviços disponibilizados	Percentagem estabelecida	Percentagem sobre o rendimento “per capita mensal”
Confeção e Distribuição de Refeições	35%	Até 75 %
Higiene Pessoal	10%	
Higiene Habitacional	10%	
Serviço de Lavandaria	10%	
Serviço de Teleassistência	5%	
Atividades de Animação e Lazer	5%	

3 - A periodicidade de actualização relativamente aos critérios de comparticipação é realizada anualmente.

NORMA XX
Conceito de agregado familiar

1 - Para efeitos de aplicação das despesas das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis, genros ou noras, irmãos, filhos, netos e pais, que vivam em comunhão de bens.

NORMA XXI
Rendimento mensal ilíquido

1 - O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

NORMA XXII
Despesas fixas

- 1 - São consideradas, para o efeito, despesas mensais fixas do agregado familiar:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 2 - Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal.

NORMA XXIII
Prova de rendimento e despesas

- 1 - A prova de rendimentos declarados, será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
- 2 - Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
- 3 - A prova de despesas referida nas alíneas b), c) e d) do nº1 da Norma XXII poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

NORMA XXIV

Redução da comparticipação familiar

- 1 - Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
- 2 - Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar nos seguintes casos:
 - a) Quando o serviço ou equipamento não forneça alimentação, ou o cliente não usufrua das refeições pelo mesmo fornecido;
 - b) Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias não interpolados.

NORMA XXV

Pagamento da comparticipação

- 1 - O pagamento da comparticipação é efectuado na secretaria da Instituição durante o horário de funcionamento das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30 durante os dias úteis.
- 2 - A comparticipação poderá ser paga em cheque ou por transferência ou ainda em numerário directamente na secretaria do Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas até ao dia 8 de cada mês.

CAPITULO VII

Direitos e Deveres

NORMA XXVI

Direitos do cliente

- 1 - Constituem direitos do cliente:
 - a) A receber da Instituição, serviços e cuidados necessários garantindo o seu bem-estar físico e mental, conforme estipulado em contrato;
 - b) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade no seu domicílio;
 - c) A reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito directamente ao responsável pela resposta social;
 - d) A pedir assistência de serviços religiosos;
 - e) A ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
 - f) Ser informado das normas que regulamento o SAD;

- g) Participar em actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.

NORMA XXVII
Deveres do cliente

1 - São deveres do cliente:

- a) Tratar com respeito e dignidade a equipa do SAD;
- b) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- c) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento de SAD;
- d) Efectuar o pagamento da mensalidade atempadamente, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

NORMA XXVIII
Direitos da Instituição

1 - São direitos da Instituição:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade todos os dirigentes e funcionários;
- b) Receber atempadamente as mensalidades acordadas;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Proceder às averiguações dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/ou familiar no acto de admissão.

NORMA XXIX
Deveres da Instituição

1 - São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços e o conforto necessário ao bem-estar do cliente
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado.
- c) Cumprir o regulamento e o contrato celebrado.

NORMA XXX
Deveres dos funcionários

1 – São deveres dos funcionários desta instituição:

- a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
- b) Observar escrupulosamente as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho
- c) Obedecer à Direcção e seus superiores hierárquicos;
- d) Guardar lealdade à Instituição, não divulgar informações que violem a privacidade dos clientes, nem dos serviços da instituição;
- e) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe foram confiados, relacionados com o seu trabalho;
- f) Seguir os princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade;
- g) Proporcionar o máximo de bem-estar aos clientes da instituição;
- h) Preservar o bom nome da instituição, quer dentro quer fora das suas instalações;
- i) Dar conhecimento imediato ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

NORMA XXXI
Direitos dos funcionários

1 – São direitos dos funcionários:

- a) Ter acesso a formação adequada;
- b) Ser-lhe disponibilizado material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- c) Serem tratados com respeito e dignidade, por clientes, seus familiares e colaboradores.
- d) Receber pontualmente a sua retribuição mensal

CAPITULO VIII
Disposições finais

NORMA XXXII
Alterações ao regulamento

- 1 - Nos termos do regulamento da legislação em vigor os responsáveis pela estrutura prestadora de serviços deveram informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato em que a estes assiste.
- 2 - Estas alterações deverão ser comunicadas á entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIII
Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIV
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção do Centro Social e Paroquial de São Genésio de Celas.

Aprovado em Celas a 3 de Outubro de 2017

O Presidente

O Secretário

O Tesoureiro
