



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM 11.03.2016
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	3
Art.1º Definição.....	3
Art.2º Objectivos do SAD	3
Capítulo II – Candidatura e Admissão	3
Art.3 º Processo de Candidatura e Processo de Admissão	3
Art.4º Condições e Critérios de Admissão	3
Art. 5º Competência para Admissão	4
Art.6º Manifestação de Interesse	4
Art.7º Acto da Admissão	4
Capítulo III – Serviços a prestar ao utente	4
Art.8º Cuidados pessoais.....	4
Art.9º Assistência Medicamentosa	4
Capítulo IV – Domicílio do utente	4
Art. 10º Regras de entradas e saídas no domicílio.....	4
Art. 11º Serviço de Custódia de Chaves	4
Capítulo V – Funcionamento, Horários e Alimentação	5
Art.12º Funcionamento.....	5
Art.13º Horários	5
Art.14º Alimentação.....	5
Capítulo VI – Comparticipações Familiares.....	5
Art.15º Determinação da Comparticipação Familiar	5
Art. 16º - Outros Pagamentos	6
Art. 17º - Condições de Rescisão e Suspensão da Inscrição.....	6
Art. 18º - Descontos	6
Capítulo VII – Direitos e Deveres dos utentes.....	7
Art.19º Direitos dos Utentes	7
Art.20º Deveres dos Utentes	7
Capítulo VIII – Direitos e Deveres da Instituição.....	7
Art.23º Direitos da Instituição.....	7
Art.24º Deveres da Instituição	8
Capítulo IX - Reclamações e Sugestões.....	8
Art.23º Reclamações e Sugestões	8
Capítulo X - Alterações ao Regulamento	8
Art.24º Alterações ao Regulamento	8
Capítulo XI – Outras Disposições	8
Art. 25º Outras Disposições	8
Capítulo XII – Recursos Humanos	9
Art. 26º Recursos Humanos	9

Capítulo I – Disposições Gerais

Art.1º Definição

O Serviço de Apoio Domiciliário tem sede na rua do Centro Cultural e Social de St.º Adrião. Tem capacidade, neste momento, para apoiar 35 utentes (27 vinte e sete utentes durante a semana, mais 7 aos fins-de-semana e feriados).

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma estrutura vocacionada para prestar, no domicílio, cuidados individualizados e personalizados, a pessoas idosas, bem como a outras pessoas, e suas famílias que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar (temporária ou permanentemente) a satisfação das suas necessidades básicas e actividades da vida diária.

Art.2º Objectivos do SAD

O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objectivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
2. Assegurar especificamente aos indivíduos e suas famílias a satisfação das suas necessidades básicas e actividades da vida diária;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitas pessoas vivem;
4. Promover a manutenção do idoso no seu ambiente familiar, retardando a sua institucionalização.

Capítulo II – Candidatura e Admissão

Art.3 º Processo de Candidatura e Processo de Admissão

1. O utente candidato preenche, com a Coordenadora, por si ou por seu representante legal, a Ficha de Pré-Inscrição, candidatando-se assim à referida resposta;
2. O pedido de prestação de serviço, depois de analisado pela Direção, terá parecer quanto à admissão ou inclusão em manifestação de interesse do utente candidato, sendo enviada, ao utente, a Carta de Aceitação da Inscrição (no caso de ser aceite), formalizando o pedido de documentos do ponto 4, aliena a) a f) ou contactado telefonicamente (no caso de integração na manifestação de interesse);
3. Após a decisão de aceitação o utente é convocado para realizar a Ficha Avaliação de Diagnóstica;
4. Faz parte do processo de admissão a entrega integral dos seguintes documentos:
 - a) Prova de rendimento (vale da reforma e/ou declaração de IRS);
 - b) Bilhete de Identidade ou Passaporte do utente e seu representante legal (fotocópia);
 - c) Cartão de Contribuinte do utente e seu representante legal (fotocópia);
 - d) 1 Fotografia tipo passe do utente;
 - e) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente (fotocópia);
 - f) Cartão de utente (SNS) do utente (fotocópia).
5. Será fornecido um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou seu familiar responsável ou por quem o substitua.

Art.4º Condições e Critérios de Admissão

1. São admitidos como utentes desta resposta, as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados, segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente:
 - a. Fracos recursos económicos;
 - b. Risco de isolamento social;
 - c. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
 - d. Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
 - e. Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
 - f. Utesentes ou familiares de utentes da instituição;
 - g. Familiares de funcionários.

Art. 5º Competência para Admissão

A admissão a esta resposta é da competência da Direcção do CCSSA, depois de estudado e analisado todo o processo de candidatura.

Art.6º Manifestação de Interesse

A instituição recorrerá às manifestações de interesse existente no Gabinete da Área da Terceira Idade, para preenchimento de vagas.

Art.7º Acto da Admissão

No acto de admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, entre o representante legal do CCSSA e o utente e/ou pelo seu representante legal (um familiar responsável ou por quem o substitua).

Capítulo III – Serviços a prestar ao utente

Art.8º Cuidados pessoais

Os cuidados / serviços a prestar ao utente, são os seguintes:

1. Fornecimento da Alimentação: almoço;
2. Higiene pessoal;
3. Higiene habitacional (manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar);
4. Tratamento de roupa;
5. Assistência medicamentosa;
6. Aquisição de bens e serviços no exterior;
7. Acompanhamento ao exterior;
8. Actividades socioculturais;
9. Acompanhamento psicossocial;
10. Serviço de Custódia de Chaves;
11. Extras de carácter pessoal.

Art.9º Assistência Medicamentosa

Em caso de necessidade de assistência medicamentosa, a família deve deixar a medicação no domicílio, para que a equipa a possa administrar. A medicação administrada no domicílio é da inteira responsabilidade do utente ou família.

Capítulo IV – Domicílio do utente

Art. 10º Regras de entradas e saídas no domicílio

Os colaboradores do CCSSA entram nos domicílios à hora contratualizada com o utente e/ou seu representante legal e estão sujeitos a sigilo e privacidade e a zelar pelos bens dos utentes. Poderão ainda entrar em caso de emergência (acidente doméstico, queda...) ou a pedido.

Art. 11º Serviço de Custódia de Chaves

O utente ou seu representante legal pode optar por entregar ao CCSSA uma cópia da chave de acesso à habitação do utente, preenchendo o impresso “lista de pertences”, comprovando a entrega da mesma. Desde logo, autoriza a entrada, de todo e qualquer colaborador autorizado pelo CCSSA, desde que a finalidade seja a de cumprir o serviço contratualizado ou em situações de emergência.

Capítulo V – Funcionamento, Horários e Alimentação

Art.12º Funcionamento

O SAD do CCSSA funciona durante todo o ano ininterruptamente, excepto no dia de Páscoa e segunda-feira de Páscoa, no dia 25 de Dezembro e 1 de Janeiro. Deste modo, queremos incentivar os familiares dos utentes a passarem com eles, no seio familiar, os dias festivos (Natal, Fim de ano, Páscoa, e outras datas significativas para o utente).

Art.13º Horários

1. O SAD funciona entre as 8:30h e as 16:45h de segunda a sexta-feira.
2. O SAD funciona aos fins-de-semana e feriados das 8:30h as 13:30h para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação.

Art.14º Alimentação

A alimentação é confeccionada nas instalações do CCSSA, sendo a ementa fixada no placar do hall de entrada. Serão sempre respeitadas as dietas do utente, desde que prescritas pelo médico assistente.

Capítulo VI – Comparticipações Familiares

Art.15º Determinação da Comparticipação Familiar

1. O valor da comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com serviços contratados;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento per capita mensal
 - b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D – Despesas mensais fixas
 - d) n – Número de elementos do agregado familiar
3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Líquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Líquido todos os rendimentos proveniente de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;
4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são os seguintes:
 - a) Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b) Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos.
 - c) Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
 - d) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por um vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pela Coordenadora da Secretaria.
6. Determinado o Rendimento Per Capita Mensal Líquido é aplicada uma percentagem sobre este, para determinar a comparticipação familiar a processar pelos serviços contratados, entre 40% e 75%;
7. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês a que diga respeito, sendo a primeira no acto da admissão, em dinheiro ou cheque, na secretaria do CCSSA.
8. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado.

9. A comparticipação familiar é actualizada no início de cada ano civil ou conforme actualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu representante legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias.
10. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direcção do CCSSA reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade.
11. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo esta revisão da aprovação da Direcção.
12. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços Sociais celebrado no acto da admissão, é solidariamente responsável com o utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento.
13. O CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do CIVA.
14. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito.

Art. 16º - Outros Pagamentos

No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no Serviço de Apoio Domiciliário, que careçam de pagamento suplementar, deve o utente ou seu representante legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais.

Art. 17º - Condições de Rescisão e Suspensão da Inscrição

1. A comparticipação familiar vence até que haja uma desistência formal, em impresso próprio, junto da Coordenadora
2. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno do SAD, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao mesmo ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O utente ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, junto da Coordenadora, em impresso próprio. O não cumprimento deste prazo, implica a liquidação da mensalidade do mês seguinte.
4. Quando haja atrasos no pagamento da comparticipação familiar, após 30 dias de atraso, e até ao dia 20 do mês seguinte, a inscrição poderá ser efectivamente cancelada.
5. A Instituição procederá ao cancelamento da inscrição do utente que, por um período de 15 dias não se encontre no domicílio da prestação do serviço, sem que tenha sido justificado o motivo de tal ausência.
6. A rescisão de contrato nunca justifica a devolução das comparticipações familiares ou outros pagamentos efectuados até à data.
7. Apenas nos casos em se verifique justa causa de rescisão do contrato de prestação de serviços sociais, por iniciativa do utente ou seu representante legal, prevista nas alíneas a) a e) seguintes, a comparticipação familiar será reduzida proporcionalmente, por número de semanas completas.
 - a) Não adaptação do utente.
 - b) Insatisfação comprovada das necessidades e expectativas do utente ou do seu representante legal.
 - c) Mudança de residência.
 - d) Disponibilidade dos cuidadores para assegurar a prestação de apoio.
 - e) Internamento.
 - f) Óbito.

Art. 18º - Descontos

A Direcção reduz o valor da comparticipação familiar, apenas na componente da comparticipação familiar, nos seguintes termos:

1. Mais de um utente do mesmo agregado familiar a frequentar qualquer resposta da Instituição beneficiam de um desconto de 20%;

2. No serviço de Higiene Pessoal, poderá haver um desconto de 10% ou 20%, nos casos em que não for contratado o serviço por pelo menos 1 vez ou 2 vezes na semana, respetivamente;
3. Os descontos mencionados nos pontos 1 e 2 não são acumuláveis.

Capítulo VII – Direitos e Deveres dos utentes

Art.19º Direitos dos Utes

Constituem Direitos dos Utes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes no SAD e a sua forma de funcionamento;
3. Participar no seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Art.20º Deveres dos Utes

Constituem Deveres dos Utes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direcção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, funcionários e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Comunicar à Coordenadora ou às funcionárias de serviço, as saídas que impliquem ausências prolongadas ou de refeições;
6. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causa a privacidade de outros utentes;
7. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizados;
8. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

Capítulo VIII – Direitos e Deveres da Instituição

Art.23º Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Art.24º Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

Capítulo IX - Reclamações e Sugestões

Art.23º Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu representante legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Coordenadora ou junto da pessoa responsável pelo CCSSA (Direção);
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento.
3. 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.

Capítulo X - Alterações ao Regulamento

Art.24º Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a aprovação em Assembleia Geral e obrigatória a informação a todos os utentes com trinta dias de antecedência, antes de produzir efeitos.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, representante legal, ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Capítulo XI – Outras Disposições

Art. 25º Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente.
2. A roupa pessoal deve ser marcada pelo utente ou seus familiares ou representante legal, para facilitar a identificação da mesma, no caso de solicitar o serviço de tratamento de roupas.
3. O CCSSA assegura ao utente e seu representante legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e rectificação das mesmas. O utente ou seu representante legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
4. Todos os casos omissos serão decididos pela Direcção da instituição.

Capítulo XII – Recursos Humanos

Art. 26º Recursos Humanos

1. Os trabalhadores do SAD integram o quadro de Pessoal do CCSSA, como tal estão abrangidos pelas disposições legais dos trabalhadores de IPSS.
2. A Equipa deste serviço é constituída por uma Coordenadora licenciada em ciências humanas e sociais; uma equipa de apoio social e uma equipa de serviços gerais que apoia todas as respostas do CCSSA.