

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã, com acordo de cooperação para a reposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/10/1997, registada na Direção Geral de Ação Social, sob o número 08/82, folha 65 verso 66 do livro número cinco das Fundações de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – que republica em anexo o Decreto-lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro que aprova os estatutos das IPSS
2. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho de 2015
3. Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto – lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário.
6. Circulares de Orientação Técnica nº 4 e nº 5 acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos do cliente interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Objetivos do S. A. D.

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;



3. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidade biopsicossociais dos clientes, sendo este objeto de contratualização;
4. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
5. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
6. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
7. Promover o aproveitamento de oportunidade para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contrato com novas tecnologias úteis;
8. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
9. Promover estratégias de manutenção/reforço da funcionalidade, autonomia e independência do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
10. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
11. Promover as intergeracionalidade;
12. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
13. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
14. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
15. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA V

Conceito do Serviço de Apoio Domiciliário

O S. A. D., é uma resposta social que consiste na prestação se cuidados e serviços a família 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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1- Para a prossecução dos seus objetivos o S. A. D. deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes.
- 2- Os cuidados e serviços prestados pelo S. A. D. devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
- 3- O S. A. D. deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimentos e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;



- e) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- 4- O S. A. D. pode, ainda, assegurar outros serviços, gratuitamente, exceto o ponto referido na alínea d):
- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Cedência de ajudas técnicas;
 - d) Transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, mediante o pagamento de 0,50 cêntimos ao quilómetro;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Realização de atividades ocupacionais.
- 5- Sem prejuízo de o S. A. D. poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de admissão neste estabelecimento:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Risco social do cliente;
4. Residência na área geográfica da resposta social;
5. Necessidade expressa pelo cliente.

NORMA VIII

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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e ou do agregado familiar;
 - 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.



2. O período de candidatura decorre no ano civil a que a mesma se refere
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura será de 2º Feira a 6º Feira das 10 h às 12 h.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã.
3. Em caso de dúvidas, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente devidamente comprovada, 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 IX **Condições de Admissão**

São condições de prioridade na seleção dos clientes:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 na Norma 3ª
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, podendo, no entanto, ser feita admissão de clientes com idade inferior, desde que esta seja justificada
3. Necessitar de prestação de cuidados que asseguram a satisfação das carências verificadas
4. Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária
5. Apresentar uma declaração médica comprovativa de que o cliente não sofre de doença impeditiva para a frequência da resposta social.

NORMA IX **Admissão**

1. A candidatura será efetuada no Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã
2. Recebida a candidatura, a mesma é registrada e analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento a quem compete elaborar a proposta de admissão.
A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste Regulamento e elaborado após entrevista entre o Diretor Técnico e o cliente e/o seu representante onde será prestados esclarecimento sobre a resposta social;
3. Compete – lhe elaborar e analisar a proposta de admissão, quando tal se justificar submeterá á decisão a entidade competente.
4. É competente para decidir a O Diretor Técnico e a Direção;
5. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal fato é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

Antes da admissão:

1. Há uma reunião entre (a) Diretor(a) Técnico(a), a Encarregada Geral do Serviço de Apoio Domiciliário e o Animador Socioeducativo. Nesta reunião define-se o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioeducativas de acordo com as necessidades e interesses demonstrados no ato da admissão e na visita domiciliária.
2. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

Na Admissão:

3. É realizada uma visita domiciliária onde, com base em dados recolhidos na entrevista se propõe a data de início do serviço, bem como o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioeducativas ao cliente, família e/ou representante, sendo-lhe dada a oportunidade de fazer ajustes de acordo com as suas necessidades e com a conveniência do serviço;
4. É apresentada a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
5. Caso existam, será realizado um inventário dos bens que o cliente fornecerá para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
6. Serão definidas as regras e formas de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente.
7. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação. Deixa-se uma fotocópia do Processo Individual no domicílio do cliente para que possa ser consultado por si ou pela família e/ou representante onde conste:
 - a) Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - b) Registo de cada serviço prestado e respetiva data, rubricado pelo prestador do serviço;
 - c) Fotocópia do Relatório de Acolhimento Inicial;
 - d) Fotocópias da documentação pessoal do cliente;
 - e) Contactos das pessoas a contactar em casos de emergência;
 - g) Nome e contato do(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - h) A medicação e a sua prescrição médica, caso seja necessária a sua administração à hora da refeição ou para casos de emergência;
8. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da Resposta Social de SAD;
9. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter.
10. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo individual do cliente;
7. Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento; Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.





É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos obrigatórios, nomeadamente:

1. Identificação e contato do cliente
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contato do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contato do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
9. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
10. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
11. Exemplar do contrato de prestação de serviço.

O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do S. A. D.

NORMA XII

Lista de Espera

- 1- Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ao cliente, e, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na lista de espera.
- 2- A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão conforma descritos na Norma VII
- 3- A lista será atualizada anualmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã, está sediado em Terreiro do Paço, nº 16, 3060-057 Ançã e as suas instalações são compostas por:
 - 1.1. Refeitório / Salão de convívio
 - 1.2. 1 Cozinha
 - 1.3. 1 Balneário
 - 1.4. 3 Casas de Banho

1.5. 1 Lavandaria

1.6. 1 Secretaria

1.7. 1 Camarim

Ao Serviço de Apoio Domiciliário, estão ainda adstritas duas viaturas desta Instituição



NORMA XIV

Horário de funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a sábado das 8 h 30 às 17 h 00, excetuando os domingos e feriados, durante todo o ano.

Pode haver alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos institucionais, mas estas alterações serão sempre dadas a conhecer ao cliente, familiar ou representante, com a máxima antecedência possível.

NORMA XV

Entrada e Saída de Visitas

O Serviço de Apoio ao Domicílio é prestado no domicílio do cliente pelo que não se aplicam regras no regime de visitas.

Quando o cliente, família ou representante quiser entrar em contato com a Direção Técnica pode telefonar ou dirigir-se às instalações da Instituição de segunda a sexta-feira, entre as 09.30 e as 16.30 horas.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado no seguinte período: do dia 1 á 8 de cada mês referente ao mês anterior, na secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior a sua realização.
3. No ato, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XVII

Tabela de Participação / Preçário de Mensalidade

1. Considera-se **agregado familiar**:
 - 1.1 Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no ponto o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, deste de que vivam em economia comum designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de fato a mais de 2 anos
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;



- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

1.1.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (ex: arrendamento de parte da habitação)
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;

1.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregados familiar e ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

2. Rendimentos agregado familiar

2.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargados familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequências de conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

2.1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

2.1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

2.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8^a do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e misto, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas á cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência de uso, total ou parcial, de bens imoveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.



2.1.3.1 Sempre que desses bens imoveis não relutem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documentos que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

2.1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

2.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

2.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que se requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considerar-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2.2 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. Despesas fixas do agregado familiar

3.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.2 Para além das despesas referidas em 5.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

3.3 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real das despesas.



4. Cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar:

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

Conforme anexo à portaria 196-A/2015 de 01 de julho de 2015, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizada de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R= Rendimento per capita mensal

RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

5. Prova dos rendimentos e das despesas fixas:

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

5.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

5.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 5.1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

5.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

6. Montante máximo da comparticipação familiar

A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

Handwritten signatures and notes in the top right corner.

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL				
Serviço prestados	Periodicidade	Dias Úteis	Sabado	Total dos Serviço
Fazer o levante (diario)	1 x por dia	15%	5%	20%
Vestir (diario)				
Higiene básica (diario)				
Banho (semanal)				
Serviço prestados	Periodicidade	Dias Úteis	Sabado	Total dos Serviço
Fazer o levante (diario)	2x por dia	20%	2,50%	22,50%
Vestir (diario)				
Higiene básica (diario)				
Banho (semanal)				
FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES				
Pequeno Almoço: 1 termo de café 1 pão	1x	1%	0,25%	1,25%
Sopa, prato principal, fruta ou sobremesa, pão para almoço/lanche e 2 litros de leite (semanal)	1x	25%	2,50%	27,50%
APOIO NA REFEIÇÃO				
Administrar as refeições na boca	--	2,50%	1,25%	3,75%
APOIO / ADMINISTRAR MEDICAÇÃO				
Apoiar na preparação da medicação conforme indicação médica - Administrar medicação	--	--	--	1,75%
HIGIENE HABITACIONAL				
Fazer a cama, limpeza do quarto e WC	Semanal	5%	--	5%
TRATAMENTO DE ROUPA				
Lavar e passar	Semanal	5%	--	5%
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO				
Animação e socialização	Semanal	5%	--	5%
AQUISIÇÃO DE BENS / G. ALIMENTÍCIOS				
Fazer compras a pedido do cliente	--	--	--	1,75%
PAGAMENTO DE SERVIÇOS				
Fazer pagamentos a pedido do cliente: água; luz; tv; telefone; outros	--	--	--	1,75%



Ao somatório das despesas referidas do nº5 da norma XVII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente a RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

A soma de todos os serviços prestados não pode ser superior a 75% do rendimento per capita.

A comparticipação mensal é atualizada anualmente no mês de Janeiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre fatores de correção da mensalidade, salvo se a Direção da Instituição não autorizar as devidas atualizações. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição reserva-se o direito de aplicar a comparticipação máxima.

7. Redução da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
2. Em benefício do cliente ficou deliberado que a Instituição descontará o número de semanas de ausência devidamente justificadas conforme a norma XXVII, sendo que o desconto não poderá exceder o valor referido no ponto 1

8. Cliente

NORMA XVIII

Objeto de revisão da comparticipação

A comparticipação mensal é atualizada anualmente no mês de Janeiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre fatores de correção da mensalidade, salvo se a Direção da Instituição não autorizar as devidas atualizações.

1. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual.
2. A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
3. A revisão da comparticipação familiar deverá ser efetuada no início do ano civil.
4. A comparticipação familiar é objeto de revisão quando há alteração do número e tipo dos serviços prestados
5. O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar
6. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas aos clientes ou pessoa próxima com uma antecedência de quinze dias.



NORMA XIX

Refeições

1. A cozinha do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã, encontra-se subcontratada a empresa ITAU, sendo que a confeção das refeições aos clientes desta resposta social é da sua inteira responsabilidade.
2. As refeições são servidas nas habitações dos clientes de acordo com o horário estipulado:
 - 2.1. Pequeno – Almoço: 8:30 – 10:00 horas
 - 2.2. Almoço: 12: 00 – 14:00 horas
 - 2.3. Lanche: 16: 00 – 17:00 horas
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada aos clientes desta resposta social, sendo que a mesma é elaborada com orientação do nutricionista da empresa conjuntamente com o Diretor Técnico da Instituição.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XX

Cuidados de Higiene e Conforto

1. O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal que constam no Processo Individual que se encontra no domicílio do cliente. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. Para a realização dos cuidados de higiene pessoal, o cliente, família e/ou representante assegura que, à chegada das colaboradoras da instituição a casa do cliente, estas tenham as condições (ambiente aquecido e água quente) e os produtos (bacias, gel de banho ou sabonete, champô, condicionador, toalhas, pomada, creme, fraldas, etc) necessários para efetuar o serviço.

Os serviços prestados pelo S. A. D. são acordados na admissão do cliente, tal como o dia/hora no caso da higiene habitacional e tratamento de roupa.

NORMA XXI

Tratamento de Roupa de uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.



2. As roupas terão que ser todas identificadas com o número atribuído ao cliente a quando a contratação do serviço. Só serão levantadas as roupas, devidamente identificadas, sendo que a instituição caso tal não se verifique, não se responsabilizará pelas mesmas.
3. Para o tratamento de roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador do serviço e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

NORMA XXII

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXIII

Animação Social

As atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, serão da responsabilidade do Diretor Técnico e do Animador Socioeducativo conforme o plano de atividades.

No âmbito da Animação Social, será elaborado:

1. Plano Anual de Atividades para o SAD, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Plano Semanal de Atividades para o SAD, que à semelhança das Atividades Anuais, são dinamizadas pelo Animador Socioeducativo.

Estas atividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

NORMA XXIV

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Socioeducativo com conhecimento e aprovação do Diretor Técnico do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã, que organiza as atividades, nas quais os clientes do S. A. D. estão incluídos, conforme o plano de atividades elaborado anualmente.
2. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados pelos colaboradores.
3. Os passeios/deslocações do cliente serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não do mesmo e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do cliente.

NORMA XXVI

Administração da medicação prescritas

Elaborado: Diretor Técnico	Data: 01 de junho de 2016
Aprovado: Direção	Data: 01 de junho de 2016
Elaborado: Diretora Técnica	Data: 24 de junho de 2022
Aprovado: Direção	Data: 10 de agosto de 2022

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e /ou a voluntários, se necessário.

NORMA XXVII

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
 - 1.1. O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o (a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida,
 - 1.2. O (a) Diretor(a) Técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do cliente não são postos em causa e a confirma-se a situação acionará junto das ajudantes ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanções;
 - 1.3. A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1. Sempre que detetada algumas destas situações, as Ajudantes devem informar o (a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 2.2. Depois de auscultadas as partes envolvidas, o (a) Diretor(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3. Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito os autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança dos clientes.

NORMA XXVIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços 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.

A Instituição possui pelo seguinte quadro do pessoal:

- Diretor Técnico
- Animador Socioeducativo
- Escriturária
- Auxiliar de Ação Direta
- Cozinheira (da empresa contratada pela instituição)
- Auxiliar de Cozinha

1 – Compete ao Diretor Técnico:

- a) Dirigir o Estabelecimento assumindo a coordenação e supervisão do pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão adequado ao funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

Elaborado: Diretor Técnico	Data: 01 de junho de 2016
Aprovado: Direção	Data: 01 de junho de 2016
Elaborado: Diretora Técnica	Data: 24 de junho de 2022
Aprovado: Direção	Data: 10 de agosto de 2022



- b) É responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral da instituição;
- c) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do seu processo e respetivo plano de cuidados;
- d) Promover reuniões técnicas com o pessoal do estabelecimento e com os órgãos da Direção;
- e) Sensibilizar todo o pessoal face á problemática da pessoa idosa e promover a sua formação;
- f) Proceder á análise dos problemas sociais diretamente relacionados com a Instituição / Cliente;
- g) Promover a colaboração com os serviços sociais de outras entidades e projetos;
- h) Avaliação de situações sociais, tanto dos utentes como da comunidade, no sentido de colaborar na resolução adequada dos seus problemas de adaptação e readaptação social.

2– Compete ao Animador Socioeducativo:

- a) Elaborar o plano mensal de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
- b) Organizar, coordenar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento socioeducativo junto dos clientes, no âmbito dos objetivos da IPSS;
- c) Integração social do idoso na dinâmica da IPSS;
- d) Incentivar a organização de atividades abertas á comunidade fomentando a interação entre as diversas instituições, sobretudo a nível do concelho

3 – Compete á Escriturária:

- a) Receção e preparação da documentação para o sector de contabilidade;
- b) Redação de cartas, relatórios e outros documentos, dando-lhes o seguimento apropriado;
- c) Receção do correio, preparação e encaminhamento das respostas;
- d) Responsável pelas operações de caixa e registo do movimento respeitante á gestão da Instituição;
- e) Receção de numerário e outros valores e organização de documentos para depósitos e levantamentos.

4 – Compete á Auxiliar de Ação Direta:

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto pessoal dos clientes (apoio na locomoção, higiene pessoal e outros serviços)
- b) Acompanhar e distribuir as refeições aos clientes
- c) Ministras aos clientes, quando necessário, a medicação prescrita que não seja de exclusiva competência dos técnicos de saúde
- d) Aquisição de bens ou serviços necessários aos clientes
- e) Desempenhar outras tarefas (apoio de serviço de cozinha e limpeza) atribuídas pelo Diretor Técnico com o devido enquadramento técnico.

5 – Compete á Cozinheira afeta a Instituição pela empresa responsável contratada pela Instituição

- a) Confecionar os alimentos destinados aos clientes da melhor maneira possível, de forma a salvaguardar as necessidades alimentares dos mesmos
- b) Executar e zelar pela limpeza e manutenção da cozinha e dos utensílios
- c) Responsabilizar-se pela salvaguarda dos bens e géneros alimentares guardados na despensa

6 – Compete á Auxiliar de Cozinha:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições

Elaborado: Diretor Técnico	Data: 01 de junho de 2016
Aprovado: Direção	Data: 01 de junho de 2016
Elaborado: Diretora Técnica	Data: 24 de junho de 2022
Aprovado: Direção	Data: 10 de agosto de 2022

- b) Distribuir as refeições
- c) Proceder á limpeza da cozinha
- d) Dar apoio ao serviço de refeitório
- e) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

NORMA XXIX

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento prestador de serviços compete a um técnico, nos termos da Norma X, do Despacho Normativo 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa de serviços de apoio ao domicilio na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio ao Domicilio e os dirigentes da Instituição;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesse e possibilidade, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordos com o contrato previamente estabelecido;
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras relativas ao seu funcionamento.

NORMA XXXI

Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Ter acesso a ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
8. A guarda da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou a funcionaria responsável pela prestação de cuidados;

9. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua previa autorização e /ou da respetiva família;
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria de serviço aos responsáveis da Instituição;
11. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

NORMA XXXII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

1. Os dirigentes e funcionários 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 declaração prestadas pelo utente e / ou familiares no ato da admissão
6. À Instituição é reservado o 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Quando se verifique o desrespeito sistemático ao Regulamento, haverá lugar ao cancelamento do serviço prestado.

NORMA XXXIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres do S. A. D.:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente
3. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento
5. Assegurar o normal funcionamento do S. A. D.

NORMA XXXIV

Deposito Guarda dos Bens dos Clientes

A Instituição só se responsabiliza pelos objetos ou valores, que os clientes lhe entreguem á sua guarda.

Será elaborada uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista será arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXXV

Elaborado: Diretor Técnico	Data: 01 de junho de 2016
Aprovado: Direção	Data: 01 de junho de 2016
Elaborado: Diretora Técnica	Data: 24 de junho de 2022
Aprovado: Direção	Data: 10 de agosto de 2022



Guarda de Chaves

1. Prevê-se guarda de chaves dos domicílios a pedido do cliente e ou responsável, para o uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao cliente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço;
2. Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pelo CPSSA;
3. As chaves circulam nas viaturas à responsabilidade da Ajudante Familiar. Em situação de emergência, a família pode contactar a Instituição que disponibiliza a chave para facilitar o acesso à habitação;
4. A chave do domicílio do cliente fica à guarda da equipa do SAD pelo período estreitamente necessário à prestação dos cuidados ao cliente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo cliente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.



NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado.

Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência.

NORMA XXXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviço.

NORMA XXXVIII

Condições de alteração, suspensão e rescisão do contrato

É considerada condição de cessação da prestação de serviço a integração noutra resposta social.

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por Morte;
- b) Não adaptação do cliente;
- c) Insatisfação das necessidades do cliente;
- d) Mudança de residência;
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
- f) Por desistência; o responsável terá de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

Disposições complementares – Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e / ou do próprio cliente coordenados com a Instituição;
2. O Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã, sempre que seja solicitado, acompanha os clientes desta resposta social, a consultas e tratamentos na Extensão de Saúde de Ançã;
3. O Centro Paroquial de Solidariedade Social de Ançã transporta o cliente desta resposta social a consulta /tratamentos, a Cantanhede ou Coimbra mediante o pagamento de 0,50€ (cinquenta cêntimos) ao quilómetro, sendo o acompanhamento da responsabilidade da família;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde existentes no Distrito. No caso de uma situação de urgência que implique a intervenção do Instituto Nacional de Emergência Médica, a Instituição reserva-se o direito, na pessoa do Diretor Técnico a recorrer imediatamente a esse serviço e logo de seguida comunicar aos responsáveis pelo cliente, sendo que não inclui o acompanhamento do cliente.
5. Aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços, serão executados sempre que solicitados as colaboradoras afetas a resposta social S. A. D.



NORMA XL

Livro de Reclamações

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;
Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLI

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 à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XLII

Elaborado: Diretor Técnico	Data: 01 de junho de 2016
Aprovado: Direção	Data: 01 de junho de 2016
Elaborado: Diretora Técnica	Data: 24 de junho de 2022
Aprovado: Direção	Data: 10 de agosto de 2022

Política de Privacidade

Fica garantido o direito de acesso, ratificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado mediante pedido escrito enviado para Terreiro do Paço, nº16 – 3060-057 – Ançã, ou através de email para cpssa@sapo.pt.

Se por alguma razão estiver insatisfeito com a utilização dos seus dados pessoais ou com a nossa resposta após o exercício de algum destes direitos, tem o direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD, Rua de São Bento, nº 148, 3º, 1200-821 Lisboa, tel: 213928400 – fax: 213976832, endereço eletrónico: geral@cnpd.pt)

NORMA XLIII Integração de Lacunas

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

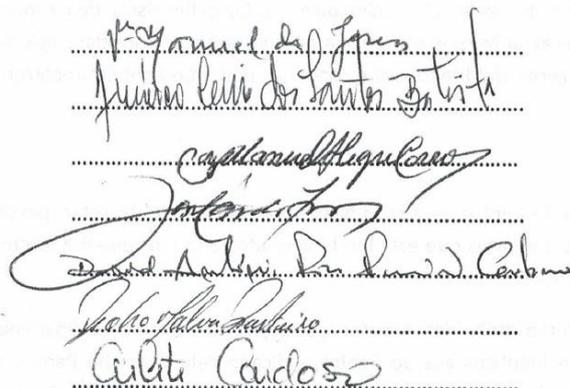
NORMA XLIV Disposições Complementares

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Cantanhede.

NORMA XLV Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em

A Direção



Manuel de Jesus
António Luís do Santos Batista
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]



O....., utente/responsável do Serviço de Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno do Funcionamento, não tendo qualquer duvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Data: _____

Utente/Responsável: _____

Elaborado: Diretor Técnico	Data: 01 de junho de 2016
Aprovado: Direção	Data: 01 de junho de 2016
Elaborado: Diretora Técnica	Data: 24 de junho de 2022
Aprovado: Direção	Data: 10 de agosto de 2022