

# **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE GONDAR**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I Âmbito de Aplicação**

A Fundação de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial de Gondar, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Braga, em 06/2004, pertencente a Pessoa Colectiva Religiosa rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II Legislação Aplicável**

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Decreto – Lei n.º 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;
4. Protocolo de Cooperação em vigor;
5. Circulares de Orientação Técnica;

## 6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho e sua alteração registada na Portaria nº 218-D/2019, bem como a Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro.

### **NORMA III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.2 Distribuição e acompanhamento nas refeições;
  - 1.3 Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
  - 1.4 Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
  - 1.5 Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Acompanhamento do cliente ao exterior para aquisição de bens ou serviços, quando solicitado;
  - 2.2. Apoio na prestação de cuidados de saúde;
  - 2.3. Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;
  - 2.4. Actividades de animação sociocultural;
  - 2.5. Cedência de equipamento de apoio.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

É condição de admissão neste estabelecimento/serviço: a incapacidade do cliente para satisfazer as suas necessidades básicas e/ou quando se verifica a ausência ou indisponibilidade da família para as assegurar, advindo daí risco na manutenção da sua qualidade de vida.

#### **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:
  - a. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - f. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - g. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
  - h. Recibo de renda da casa para utentes que vivam em casas arrendadas;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período:
  - a. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h às 17:30h.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no escritório da Instituição.



4. 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.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
2. Grau de Dependência;
3. Risco de Isolamento Social;
4. Fracos recursos Económicos.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção do Centro.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: valor correspondente à mensalidade.
5. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não sendo definida, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato ao cliente, familiares ou seu representante legal.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

No primeiro dia da prestação de serviços, salvo caso de admissão urgente, estará presente o(a) Director(a) Técnico(a), a Ajudante de Acção Directa e uma pessoa próxima do cliente que participe e colabore na implementação do Programa de Acolhimento. Durante o processo de integração do cliente serão prestados esclarecimentos sobre o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário; definidos os

espaços, equipamentos e utensílios a serem utilizados na prestação dos cuidados; preenchimento de um impresso onde devem constar dados de identificação do cliente, seu estado de saúde, hábitos, gostos e interesses entre outros de forma a melhor corresponder à satisfação das necessidades do cliente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

Cada cliente possui um processo constituído por um conjunto de documentos e registos, que é arquivado no estabelecimento em local próprio que garanta a sua privacidade e confidencialidade.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XI**

### **Instalações**

O Centro Social Paroquial de Gondar está sediado em Rua do Calvário e as suas instalações são compostas por: cozinha, lavandaria, área de pessoal, área de direcção e serviços administrativos e espaços comuns.

## **NORMA XII**

### **Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, das 07:30h às 17:30h e ao sábado das 08:30h às 12:30h.

## **NORMA XIII**

### **Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até dia 8 do mês a iniciar, no seguinte período: entre as 9h e as 17:30h, de segunda a sexta-feira, na Secretaria da Instituição.

## NORMA XIV

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Para efeito de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais;
- e) Bolsas de estudo e formações;
- 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).

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

- 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.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades.

As percentagens máximas a aplicar distribuem-se da seguinte forma, tendo em conta o número de serviços básicos prestados:

Nº Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Sábado
2	40%	45%
3	45%	50%
4	50%	55%
5	55%	60%
6	60%	60%

3. Quando são acrescidos serviços que não os considerados básicos, o limite máximos de comparticipação familiar é de 75% dos rendimentos.
4. Sempre que não sejam entregues todos os documentos probatórios de rendimentos, a Instituição convencionada um montante de mensalidade de comparticipação até ao limite de comparticipação máxima;
5. A mensalidade ou comparticipação familiar é objecto de revisão quando houver alteração do número e tipo de serviços prestados. Poderá também ser revista no início de cada ano civil se a Direcção assim o determinar, sendo os clientes informados com prazo de antecedência de 3 meses e devidamente justificada;
6. Somente a cessação de assistência por um período mínimo de 15 dias seguidos beneficiará de uma redução de 50%;



7. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender temporariamente o serviço após uma análise da situação.

## **CAPITULO IV**

### **PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA XV**

##### **Refeições**

A distribuição das refeições é realizada entre as 11:30h e as 12:30h. Os clientes poderão realizar as refeições na Instituição, se for do seu interesse e usando meios próprios de deslocação. Da ementa constam refeições adequadas ao estado de saúde dos clientes, seguindo as recomendações dos profissionais de saúde que os acompanham. A ementa semanal encontra-se afixada.

#### **NORMA XVI**

##### **Actividades/Serviços Prestados**

##### **Regras Gerais**

1. Sempre que os clientes estejam a ser medicados e necessitem que os assistam na toma de medicação, deverão indicar junto dos serviços do Centro ou das Ajudantes de Acção Directa os medicamentos devidamente assinalados, com a hora e a dose do medicamento a administrar.
2. Caso o cliente necessite de tratamento de roupas, deverão ficar acordados os dias de recolha e entrega da mesma no seu domicílio.
3. Nas situações em que seja confiada a chave do domicílio ao funcionário, esta é guardada em local seguro no Centro ou entregue à responsável do serviço.
4. Cedência gratuita de ajudas técnicas, mediante os recursos materiais disponíveis.



## **NORMA XVII**

### **Passeios ou Deslocações**

No âmbito da organização de passeios e deslocações só poderá ser cobrado um preço de viagem, caso seja necessário contratualizar com uma empresa de transportes. Além disso, os familiares que acompanham os clientes poderão ter de pagar o valor correspondente ao custo da deslocação por pessoa.

## **NORMA XVIII**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XIX**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei 64/2007, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XX**

### **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. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;

3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

## **NORMA XXI**

### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido, podendo sempre os serviços existentes se ajustarem às necessidades do cliente, situação que deve ser devidamente formalizada;
2. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido. Caso o pagamento não seja efectuado durante o período de 2 meses, a Direcção procederá à avaliação da situação económica, familiar e social do cliente cujo resultado determinará se a prestação de serviços tem continuidade ou é cessada.

## **NORMA XXII**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Receber até à data estipulada as mensalidades acordadas;
2. Ao tratamento dos seus colaboradores com respeito;
3. À informação e actualização de dados relevantes à situação social, económica e familiar dos clientes;
4. A uma utilização correcta das instalações e equipamentos.

## **NORMA XXIII**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
5. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
6. Manter actualizados os processos dos clientes;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente actualizado o preço dos serviços e respectivas condições de prestação.

## **NORMA XXIV**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

O cliente é livre de interromper a prestação de cuidados por motivos vários como ausência do país, internamento hospitalar, férias, entre outros. Pede-se contudo que o cliente informe o Centro, com antecedência de 15 dias, de que se vai ausentar. Dependendo da situação do cliente, a ausência que exceder a duração de três meses sem justificação será considerada como desistência e portanto cessação da prestação de serviços.

## **NORMA XXV**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Aquando da sua celebração, será entregue um exemplar do Regulamento Interno.

## **NORMA XXVI**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

O cliente poderá cessar a prestação de serviços por qualquer motivo, com o prazo de antecedência de 2 dias, justificando a sua vontade de forma a averiguarmos as razões da cessação da prestação de serviços.

## **NORMA XXVII**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica ou da Direcção sempre que desejado. Está também disponível o livro de reclamações electrónico, acessível no site da Instituição.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXVIII**

### **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 licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XXIX**

### **Integração de Lacunas**

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



## NORMA XXX

### Disposições Complementares

1. Em caso de doença súbita o Centro obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente e/ou são promovidas diligências para o transporte à unidade de saúde.
2. Está definido, em anexo, o procedimento de gestão de situações de negligência, abusos e maus-tratos sinalizadas pela equipa do Centro, bem como o procedimento de gestão das reclamações.

## NORMA XXXI

### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 03/03/2023.

O PRESIDENTE DA DIRECÇÃO



(P.e João Luís dos Santos Matos)

CENTRO COMUNITÁRIO PAROQUIAL  
DE GONDAR