



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Centro Paroquial e Social De S. Bento

REGULAMENTO INTERNO

**Instituição Particular de Solidariedade Social
(IPSS)**



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO

RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Paroquial e Social de São Bento, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com acordo de cooperação para a Resposta Social de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo, em 2/09/2002, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime o jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circular nº 4 de 16/12/2014 da DGSS;
- g) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO

RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

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 4ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação física e ou psíquica, 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.
2. Constituem objetivos de SERVIÇO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados as necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) 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;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência do auto cuidado e autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) 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;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5ª

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro Paroquial e Social de São Bento assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Confeção, transporte e distribuição da alimentação;
 - 1.2. Prestação de cuidados de higiene e conforto individual;
 - 1.3. Prestação de cuidados de higiene e conforto habitacional;
 - 1.4. Tratamento de roupas (realiza-se no centro): lavagem, engomadoria e transporte.
 - 1.5. Animação / socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O Centro Paroquial e Social de São Bento realiza ainda as seguintes actividades extra que podem exigir pagamento extra participação:
 - 2.1. Acompanhamento aos Serviços de Saúde;
 - 2.2. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6ª

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA 4ª

NORMA 7ª

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. B.I. ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: de segunda a sexta-feira nas instalações do Centro Paroquial e Social de S. Bento

- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h e as 17h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas Instalações do Centro Paroquial e Social de S. Bento, no horário referido no nº 2.1 da NORMA 7ª.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
 - a) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (4 pontos);
 - b) Isolamento pessoal (3 pontos);
 - c) Conflito familiar/ marginalização/ exclusão (2 pontos);
 - d) Área de intervenção do Centro (1 ponto);
2. Nos critérios acima referenciados, dar-se-á prioridade às pessoas em situações económico - financeiro mais precário (5 pontos).
3. Na admissão dar-se-á prioridades aqueles clientes, que de acordo com os critérios referenciados no ponto 1 e 2 da presente norma reúnam o maior número de pontos.

NORMA 9ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste 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 após recolha de todos os documentos e com base no parecer da Directora Técnica da instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
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 conferindo, contudo, qualquer prioridade na admissão. Tal fato é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, mediante contato telefónico, ou em caso de inexistência do mesmo através de carta.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Clientes

O Acolhimento de novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

1. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
2. Apresentação das regras de funcionamento da resposta social;
3. Apresentação dos direitos e deveres de ambas as partes e da responsabilidade de todos os elementos intervenientes;
4. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
5. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
6. Divulgar os mecanismos de participação na organização;
7. Entrega de uma cópia do contrato de prestação de serviços;
8. Será elaborado um Programa de Acolhimento inicial, sendo previsto um período de adaptação de 30 dias. Será feito o registo e monitorização dos serviços prestados, de modo a promover a sua integração.
9. Entrega de uma cópia do regulamento Interno.

NORMA 11ª

Processo Individual do Cliente

1. Será elaborado um processo individual por cliente onde conste para além dos elementos de identificação e caracterização, conterà também informação relativa às necessidades e expectativas do cliente, plano de desenvolvimento individual, sua avaliação e revisão, registos da prestação de serviços, participação nas actividades, grau de satisfação e registo de ocorrências;
2. Os processos individuais são arquivados em armário de acesso reservado. O processo encontra-se numerado e sempre que solicitada será facultada uma cópia ao cliente.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

NORMA 12ª

Listas de Espera

No caso de não ser possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, tal será comunicado por escrito no prazo de 8 dias, bem como o lugar que ocupa na lista de espera, sendo esta organizada e revista, de acordo com os critérios de admissão.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª

Instalações

1. O Centro Paroquial e Social de São Bento está sediado no lugar de Cossourado, freguesia de Cossourado e as suas instalações são compostas por:

- a) Um salão de convívio;
- b) Uma cozinha;
- c) Uma casa de banho;
- d) Uma despensa;
- e) Uma lavandaria;
- f) Um gabinete técnico.

2. Os clientes têm acesso ao salão, gabinete técnico e casa de banho.

NORMA 14ª

Horários de Funcionamento

O SAD funciona de segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h. Nos sábados, domingos e feriados funciona das 8h30 às 14h30.

NORMA 15ª

Calculo do Rendimento *Per Capita*

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há 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.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – 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);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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 devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

NORMA 16^a

Tabela de Comparticipações

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.

Tabela de comparticipações:

Alimentação

Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
20%	25%

Higiene Habitacional e tratamento de roupas

	1 vez por semana	2 vezes por semana
Higiene Habitacional	10%	15%
Tratamento de roupas	5%	10%

Higiene Pessoal

1 vez por semana	diária	2 vezes por dia
5%	10%	15%

Animação sociocultural e recreativa

Dias úteis	Das úteis + fim-de-semana
5%	10%



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;
5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o cliente deverá ser avisado no prazo mínimo de um mês.

NORMA 17ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano transato, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação (**Anexo 1**);
2. Se houver mais que um cliente do mesmo agregado familiar a beneficiar do Serviço de Apoio Domiciliário, haverá uma redução de 20%, a partir do 2º cliente.
3. Somente a suspensão por um período mínimo de 15 dias seguidos, por motivos devidamente comprovados, sempre que possível com pré-aviso, beneficiará de uma redução de 25%. Não haverá lugar a qualquer redução noutras situações.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, nomeadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar
5. Os aumentos anuais não podem ultrapassar os 5%.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 18ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade referente aos serviços contratados deverá ser efectuado até ao oitavo dia do mês seguinte à prestação dos serviços, nas instalações do Centro Paroquial e Social de São Bento todos os dias úteis entre as 9h e as 17 horas;
2. As actividades extra deverão ser pagas até ao dia 8 de cada mês nas instalações do Centro Paroquial e Social de São Bento, no seguinte horário: todos os dias úteis entre as 9h e as 17h. Assim, pagamento do transporte dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário para consultas médicas, obedecerá à seguinte tabela:
 - 10€ ida e volta a Paredes de Coura;
 - 20€ ida e volta a Ponte de Lima, Vila Nova de Cerveira ou Valença;
 - 35€ ida e volta a Viana do Castelo;
 - 0.50€/ Kilometro - outras deslocações.
3. No caso em que se verifique o atraso do pagamento da mensalidade ou das actividades extra o cliente será penalizado, no primeiro mês com um acréscimo de 10% à mensalidade, no segundo mês de 20% e um atraso até três meses levará à suspensão da prestação de serviços até que a situação seja regularizada.

CAPITULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

Refeições

1. O centro Paroquial e Social de São Bento estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos clientes que serve.
2. As refeições que poderão ser solicitadas são: almoço.
3. A alimentação inclui: sopa, prato do dia, sobremesa do dia e pão. Será distribuída todos os dias úteis entre as 11h30 e as 13h e ao fim-de-semana e feriados entre as 11h e as 13h.
 - 3.1. As ementas são da responsabilidade da Directora Técnica e da cozinheira, e depois de recolherem o parecer favorável da Direcção, serão afixadas semanalmente em local visível nas instalações do Centro, estando também disponíveis nas viaturas que fazem a distribuição das refeições;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

3.2. Deverão ter-se em conta situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar;

3.3. À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas coma devida antecedência.

NORMA 20ª

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo a percentagem aplicada a constante na tabela de comparticipação referenciada na Norma 16ª.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 21ª

Tratamento de Roupas de Uso pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente corresponde a um serviço diário.

NORMA 22ª

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante as necessidades do cliente e o contrato de serviço celebrado



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 23ª

Atividades de Animação e Socialização, nomeadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade.

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção em articulação com a Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.:
8. As atividades de animação são realizadas de acordo com planificação definida no plano de atividades anual da Instituição.

NORMA 24ª

Acompanhamento e Transporte a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio clientes; No entanto, os clientes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Quando tal não for possível, podem solicitar o acompanhamento de um colaborador da Instituição, sendo devidos os pagamentos constantes no **número 2 da Norma 18^a** do presente Regulamento;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital)

NORMA 25^a

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, entre outros), o serviço de apoio domiciliário deve solicitar para o cliente a sua aquisição ou empréstimo das mesmas, sendo este valor suportado na totalidade pelo cliente.

NORMA 26^a

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para tal a familiares e/ou voluntários, se necessário;
3. O processo de saúde do cliente deve estar atualizado e deve poder ser consultado de forma autónoma.

CAPÍTULO V

RECURSOS

Norma 27^a

Quadro de Pessoal

1. 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 (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O quadro de pessoal deste SAD é constituído por:

- Uma Directora Técnica, a quem compete designadamente: dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades; assegurar toda a



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

administração do Centro; coordenar todas as actividades do Centro bem como a acção do pessoal; garantir o estudo da situação do utilizador e a elaboração do respectivo plano de cuidados; assegurar a colaboração como serviços de saúde e outros, tendo em atenção o bem-estar geral dos clientes; criar e animar actividades em colaboração com o restante pessoal; promover a articulação com as famílias ou responsáveis pelos utentes; sensibilizar o pessoal face à problemática das pessoas a atender; promover a formação e actualização do pessoal, tendo em vista o desempenho das respectivas funções.

- Uma Cozinheira, a quem compete preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; elaborar ou contribuir para a confecção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; executa e zela pela limpeza da cozinha e utensílios.

- Uma ajudante de cozinha, que executa as tarefas de preparação dos alimentos, conforme orientação da cozinheira e do nutricionista, cuidando da higienização do local de trabalho, recebendo e armazenando géneros alimentícios.

- Sete Ajudantes de Ação Direta, que trabalham directamente com o cliente tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executam as seguintes tarefas: procedem ao acompanhamento, dentro e fora do Serviço, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres; asseguram a alimentação regular dos clientes; prestam cuidados de higiene e conforto aos clientes e colaboram na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas; prestam ajuda na higiene pessoal e tratamento de roupas, procedendo ao acondicionamento, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupa suja e sua entrega na lavandaria; prestam ajuda na higiene habitacional do cliente; reportam à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

- Duas Auxiliares de Serviços Gerais, que procedem à limpeza e arrumação das instalações, apoiam em todas as tarefas inerentes ao bom funcionamento do serviço desde que as tarefas se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 28ª

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do N° 1 do artigo 8º da Portaria 38/2013 cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Usufruir dos serviços e equipamentos que a Instituição disponibiliza para o SAD nos termos do que foi acordado;
2. Exigir respeito pela sua maneira de ser ou estar, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Participar nas actividades socioculturais e recreativas promovidas pelo Centro Paroquial e Social de São Bento;
6. Beneficiar de um seguro de Acidentes Pessoais contra eventuais riscos ou eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das várias actividades que a instituição proporciona aos seus utentes;
7. A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
8. Direito a conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respectivo preço.
9. O domicílio do Cliente é inviolável e como tal cada funcionário deve actuar com o maior respeito pela privacidade e individualidade, bem como pelos usos e costumes de cada um. Os



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO

RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

funcionários não devem efectuar alterações de bens ou objectos sem autorização prévia do cliente ou da família.

10. Nas situações em que seja confiada a chave do domicílio ao funcionário, esta deve ser guardada em local seguro no Centro ou entregue à responsável do serviço.

NORMA 30ª

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Fornecer informações com verdade, nomeadamente no que concerne ao acto de inscrição, de modo adequar o plano de cuidados à sua situação;
2. Colaborar com equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
3. Satisfazer os custos da prestação no prazo acordado e de acordo com o contrato previamente estabelecido;
4. Respeitar as regras de funcionamento, funcionários e outros clientes da instituição;
5. Comunicar a sua ausência que impossibilitem a prestação de cuidados.

NORMA 31ª

Direitos do Pessoal

1. Exigir respeito, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade ou condição social;
2. Pedir a colaboração do utente no sentido de fazer cumprir o acordado com a instituição;
3. Exigir à Direcção da Instituição os recursos necessários para prestar os serviços;
4. Beneficiar de um seguro contra acidentes de trabalho que o proteja contra eventuais riscos e eventualidades, que possam ocorrer durante e por causa do serviço prestado;
5. Direito a receber a formação continua de modo a garantir a valorização e actualização profissional e melhorias dos serviços prestados;
6. Direito a receber uma remuneração mensal equivalente às funções exercidas na Instituição.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 32ª

Deveres do Pessoal

1. Respeitar o cliente na sua individualidade e privacidade;
2. Respeitar os usos e costumes do cliente;
3. Prestar todos os cuidados ao cliente de forma a satisfazer as suas necessidades tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
4. Respeitar a instituição que representa, as suas regras e hierarquia;
5. Cumprir o Regulamento Interno;
6. Colaborar para um bom ambiente de trabalho;
7. Respeitar o sigilo profissional;
8. Informar a Directora de todos os pedidos, sugestões que o cliente ou seu familiar verbalize;
9. Respeitar as ementas e escalas de serviços que são feitas exclusivamente pela Directora ou com o seu conhecimento;
10. Não é permitido aceitar gratificações dos clientes;
11. O não cumprimento destes deveres conduzirá a um processo disciplinar que poderá levar à cessação do contrato.

NORMA 33ª

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsalização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

4. A ser informada da ausência ou suspensão dos serviços, bem como obter a informação pertinente para poder prestar um serviço mais eficiente;
5. A proceder à averiguação dos elementos necessários sempre que surjam determinadas dúvidas sobre a veracidade dos elementos apresentados, no sentido de esclarecer a situação;
6. Ao direito a suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no 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;

NORMA 34ª

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Prestar os serviços constantes no contrato da Prestação de Serviços do cliente;
2. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos e regulamentos e, muito especialmente, atribuir prioridade a pessoas economicamente mais desfavorecidas;
3. Assegurar as condições de bem-estar aos clientes e o respeito pela dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados, promovendo a sua participação na vida da instituição;
4. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
6. Manter os processos individuais dos clientes actualizados;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Informar com a devida antecedência as alterações a introduzir.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 35ª

Depósito e Guarda de Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. No caso da entrega da chave do domicílio, a mesma fica guardada em local reservado na Instituição e apenas acessível à Diretora técnica e colaboradoras;
3. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinadas pelo responsável/Cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo Individual do Cliente.

NORMA 36ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas parte.

NORMA 37ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade sofre uma redução de 15%, quando se ausentar durante 15 dias ou mais seguidos.

NORMA 38ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O Serviço cessará quando o cliente/família o entender. Deve comunicar a pretensão da cessação, sempre que possível, por escrito, pelo prazo mínimo de 15 dias, sob pena de ser



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

responsabilizado pelo pagamento dos vários serviços. Se a cessação ocorrer na primeira quinzena, haverá uma redução de 50% do valor da mensalidade.

2. O serviço cessará em caso de morte do cliente;

NORMA 39ª

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no gabinete técnico do Centro Paroquial e Social de São Bento sempre que desejado.

NORMA 40ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. 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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais de meses, à Direção Técnica por parte das colaboradoras afetas ao SAD.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 41ª

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.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE SÃO BENTO
RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

NORMA 42ª

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 XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 15 de Abril de 2015.

Paredes de Coura, 15 de Abril de 2015

Pela Direcção

O Presidente

(Pe. Manuel Alberto Domingues Lourenço)