

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Polivalente de Ourense, (C.S.P.O.) designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/10/2010, rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 172 – A de 14 de novembro que republica em anexo o Decreto-Lei 119/83 de 25 fevereiro, a Portaria 196/2015 de 1 de julho e a Portaria 38/2013 de 30 de janeiro.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes 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 utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O C.S.P.O., assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
 - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
 - Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação e entidades da comunidade;
2. Outros serviços:
 1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 2. Apoio psicossocial;
 3. Transporte, mediante solicitação e verificação das condições para o efeito;
 4. Cuidados de imagem;

5. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
6. Realização de atividades ocupacionais;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 5º

Condições de Admissão

São condições de admissão neste C.S.P.O:

- Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em casos excepcionais de pessoas que devido ao seu estado físico e/ou psíquico necessitem do apoio deste serviço.
- Vontade expressa em frequentar a Resposta Social.

Artigo 6º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega obrigatória dos seguintes documentos:
 - 1.1. Declaração médica comprovativa de que o idoso não sofre de doença impeditiva para frequentar a resposta social;
 - 1.2. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.3. Comprovativo da pensão de reforma, actualizado
 - 1.4. Declaração de outros bens auferidos e/ou bens possuídos;
 - 1.5. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.
2. O horário de atendimento para candidatura é de 2ª Feira a 6ª Feira das 9:00 às 17:00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços de Acção Social do C.S.P.O.
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.

Artigo 7º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão de todos os utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- 1) Situação económico-financeira precária;
- 2) Falta ou incapacidade de familiares que lhe prestem apoio;

- 3) Situações de risco social e económico para o cliente;
- 4) Residência na área de abrangência do CSPO.

Em situação de igualdade serão sempre privilegiados os clientes pertencentes a agregados familiares desfavorecidos.

Artigo 8º

Admissão

1. Para formalizar a inscrição, é necessário o preenchimento de um formulário fornecido pela Instituição;
2. A entrevista de admissão é realizada pela Técnica Superior de Serviço Social, onde são prestados os esclarecimentos sobre a resposta social;
3. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Técnica Superior de Serviço Social, que realiza visita domiciliária para elaboração do relatório social.
4. Após analisada a candidatura, é submetida à apreciação da Direção, para admissão.
5. É competente para decidir a Direção deste C.S.P.O.
6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias úteis.

Artigo 9º

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente devem constar os seguintes elementos:
 - a) Número do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - b) Número do Cartão de Contribuinte Fiscal;
 - c) Número do Cartão de Utente;
 - d) Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - e) Informações médicas, onde conste o nome do médico de família, as doenças, a medicação, alimentação e o seu contacto;
 - f) Fotocópia do valor da pensão actualizado;
 - g) Plano de cuidados ou serviços a prestar, registo de cada serviço prestado e respectiva data, registo da avaliação periódica.
 - h) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.
2. No domicílio do utente permanecerá uma cópia do processo individual.

Artigo 10º

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente que entrará para a lista de espera, submetendo-se aos critérios de priorização referidos no Artigo 7º.

Os clientes são retirados da Lista de Espera, quando demonstrem vontade expressa.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11º

Instalações

1. O Centro Social e Polivalente de Ourense está sediado na Rua Frei Manuel dos Santos nº37 3060-459 Ourense e as suas instalações são compostas por: Creche, CATL, Centro de Dia, Cozinha, Lavandaria, Secretaria/Atendimento ao público, Gabinete Técnico, Gabinete da Direção.

Artigo 12º

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário deste C.S.P.O. funciona de Segunda a Domingo, das 8:30 às 17:30, excepto no dia de Natal, dia de Ano Novo e domingo de Páscoa.

Artigo 13º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: do dia 8 ao dia 15 de cada mês, nos serviços Administrativos do C.S.P.O..
2. O atraso do pagamento da prestação implica o pagamento de um acréscimo diário de um euro.

CAPÍTULO IV

Comparticipações/Mensalidades

Artigo 14º

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

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

A participação familiar devida pela utilização do serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar: 45% - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica; (Pequeno almoço- 5%; Almoço- 20%, lanche -5% e jantar- 15%), 10% - Cuidados de Higiene e conforto pessoal, 10% - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, 10% - Tratamento de roupa do uso pessoal do utente (lençóis, toalhas de banho e rosto, toalhas e panos de cozinha e roupa do utente) e 5% - Animação e Socialização.

1. De acordo com o disposto na Portaria 196-A de 1 de julho, 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 mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Agregado familiar

2.1 Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desse que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge ou pessoa em união da facta há mais de dois 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente e qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1.1 Sem prejuízo no disposto no ponto anterior, não são consideradas para efeito do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

2.2 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 um dos membros do agregado familiar, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3. Rendimentos do agregado familiar

3.1. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes elementos:

- a) Do trabalho dependente;

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

3.1.1 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.

3.1.2 Consideram-se rendimentos para o efeito da alínea c) no ponto 3.1, as pensões de velhice, sobrevivência, invalidez, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo nº8 do código de IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedência do uso do prédio ou 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 do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns do prédio.

3.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem 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 na caderneta predial, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requente e do respectivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da retribuição mínima mensal garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

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

3.1.5 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 o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

4. Despesas Fixas do Agregado Familiar

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

4.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,

4.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

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

4.4 As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

A prova de 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.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, este C.S.P.O. pode solicitar mais documentos para apuramento dos factos.

A falta de entrega dos documentos referidos anteriormente, no prazo concedido para o efeito determina a aplicação da comparticipação familiar máxima.

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 respectivas das instituições e Ministério responsável por esta.

Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentam a resposta social nesse ano.

7. Redução da comparticipação

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

A mensalidade paga não poderá, em qualquer caso, ser objeto de restituição, mesmo por morte ou ausência do cliente.

8. Revisão da comparticipação

As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil.

Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente no rendimento *per capita* mensal, pode este C.S.P.O. proceder à revisão da respetiva comparticipação.

CAPÍTULO V

Serviços

Artigo 15º

Refeições

1. A alimentação é variada e adequada à idade e ao estado de saúde do idoso.
2. As ementas são elaboradas semanalmente, sendo afixadas na Instituição e distribuídas aos utentes.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Horário das Refeições:

Pequeno-almoço: 9h

Almoço: 12h

Lanche e Jantar:16h

Artigo 16º

Actividades/Serviços Prestados

Sempre que a Direcção entenda que deverá ser realizada uma actividade extra, relacionada com a época ou com o tema desenvolvido em cada ano, organiza toda a actividade para que não obrigue a qualquer encargo por parte dos utentes e comunica-lhes antecipadamente a data e agenda da actividade.

Para as actividades que exigem deslocação, esta fica ao encargo do utente sendo aplicado valor conforme tabela de preços aprovada pela Direção.

Artigo 17º

Passeios ou Deslocações

Cada vez que o C.S.P.O. realiza um passeio ou actividade no exterior, o utente deve assinar um termo de responsabilidade.

CAPÍTULO VI

Recursos Humanos

Artigo 18º

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

2. A esta valência está afecto o seguinte pessoal, salvo situações imprevistas ou excepcionais:

- Directora Técnica/Técnica Superior de Serviço Social
- Cozinheira
- Ajudante de Cozinha
- Ajudante de Acção Directa
- Auxiliares de Serviços Gerais
- Administrativa

Artigo 19º

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO compete a uma Técnica Superior de Serviço Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

São funções da Directora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;

- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Artigo 20º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à Técnica Superior de Serviço Social da Instituição;
- l) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 21º

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 22º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

- São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitado na sua integridade institucional.

Artigo 23º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos utentes, de acordo com as normas legais em vigor;
- Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do cliente;
- Cumprir o plano de cuidados pré-definido.

CAPÍTULO VIII

Prestação de Serviços

Artigo 24º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Consideram-se justificadas as ausências dos utentes, resultante de doença e/ou outros motivos relevantes, desde que tenham sido comunicadas ao C.S.P.O. com antecedência ou durante o dia anterior ao primeiro dia de ausência, até às 16 horas.

Artigo 25º

Contrato

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

Artigo 26º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços, por iniciativa do prestador de serviços, quando se verificar:

- a) Não cumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- b) Não cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços;
- c) Falta de respeito pela integridade das colaboradoras e da própria instituição;
- d) Ocorrência de irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

Sempre que por motivos alheios ao prestador houver necessidade de cessar os serviços, o utente ou os seus responsáveis devem comunica-lo a esta IPSS no prazo de 5 dias úteis.

CAPÍTULO VIX

Reclamações

Artigo 27º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este C.S.P.O. possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços de Administrativos., sempre que desejado.

CAPÍTULO VX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 28º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direcção do CSPO informará e contratualizará com os utentes 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 serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.



Artigo 29º

Integração de Lacunas

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

Artigo 30º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em **06/01/2017**, considerando a aprovação inicial a 10/01/2008 e as alterações a 13/11/2008, 18/12/2008, 07/10/2010, 18/11/2010, 06/02/2014, 20/11/2014 e 21/01/2015 e 05/01/2017.

A Direcção,