



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I 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 01/10/210 rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 62/99 do Diário da Republica, 1ª Série B nº264 de 12 de Novembro de 1999.

NORMA III 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

NORMA IV Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O C.S.P.O., assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Confecção da alimentação e distribuição de refeições;
 - 1.2 Acompanhamento das refeições;
 - 1.3 Cuidados de Higiene;
 - 1.4 Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
 - 1.5 Tratamento de roupas;



- 1.6 Convívio;
 - 1.7 Acompanhamento dos utentes ao médico quando a Instituição reunir condições para o efeito;
 - 1.8 Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - 1.9 Equipamentos
 - 1.10 Médico
 - 1.11 Fisioterapia
 - 1.12 Cabeleireiro
 - 1.13 Enfermagem
2. O C.S.P.O. realiza ainda as seguintes actividades:
- 2.1. Almoços e Lanches Convívio
 - 2.2. Magusto
 - 2.3. Festa de Natal
 - 2.4. Festa de Carnaval
 - 2.5. Passeios de Verão

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA V
Condições de Admissão

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

1. A admissão de utentes na SAD deverá ser feita a partir dos 65 anos de idade, podendo no entanto ser admitidas pessoas com idades inferiores, desde que seja justificável a sua admissão.

NORMA VI
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 de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;



- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo utente 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:
- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é de 2ª Feira a 6ª Feira das 10:30 às 18h:30m
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.

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

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

- a) Falta ou incapacidade de familiares que lhe prestem apoio;
- b) Situações de risco social e económico para o cliente;
- c) Residência na área de abrangência do Serviço de Apoio Domiciliário;

d) Na aplicação das regras atrás referidas deverão ser prioritariamente considerados os utentes de menores recursos económicos.

f) Os utentes deficientes deverão ser admitidos no Serviço de Apoio Domiciliário pelo presente Regulamento desde que:

Esteja assegurado aos Técnicos do Estabelecimento – SAD, o necessário apoio específico prestado através, quer dos Serviços do Centro Regional de Segurança Social, quer de outros serviços especializados.



NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelos Serviços de Acção Social deste C.S.P.O., a quem compete elaborar o parecer sobre a admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir a Direcção deste C.S.P.O.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias úteis

NORMA IX

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente devem constar os seguintes documentos:
 - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade;
 - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte Fiscal;
 - c) Fotocópia do Cartão de Utente;
 - d) Fotocópia 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.
2. No domicílio do utente permanecerá uma cópia do processo individual.

NORMA X

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, tal será comunicado ao utente, ficando em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa na mesma.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

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



NORMA XII

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário deste CSPO funciona de 2ª feira a Domingo, das 8:30 às 17:30.

NORMA XIII

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 CSPO.

NORMA XIV

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. 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.
2. A participação familiar devida pela utilização do serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, no caso da prestação dos 4 serviços básicos (35% - alimentação, 5% higiene pessoal, 5% higiene habitacional e 5% - tratamento de roupas).
3. A prestação de outros serviços para além dos referidos na Norma IV poderá implicar um acréscimo da participação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento “per capita” do agregado familiar.
4. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- 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, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5. Existirá uma redução da comparticipação familiar, sempre que o agregado familiar do utente em causa ou o próprio utente, apresentem uma situação de carência social e económica.
6. Nota: A Circular nº3, prevê também 20% de redução na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os utentes serão avisados com antecedência de 30 dias.
8. A mensalidade paga não poderá, em qualquer caso, ser objeto de restituição, mesmo por morte ou ausência do cliente”

NORMA XV

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

NORMA XVI

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.

As actividades que exigem deslocação, esta fica ao encargo do utente.

NORMA XVII

Passeios ou Deslocações

Cada vez que o C.S.P.O. realiza um passeio ou actividade no exterior:

1. Cada utente deve assinar um termo de responsabilidade.

NORMA XVIII

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 esta afecto o seguinte pessoal:
 - 1 Directora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social – 40%
 - 1 Cozinheira – 40%
 - 1 Ajudante de Cozinha – 40%
 - 3 Ajudante de Acção Directa – 100%
 - 2 Auxiliares de Serviços Gerais – 100%

NORMA XIX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento prestador de serviços compete a um técnico, nos termos da Norma X do Despacho Normativo n.º 62/99 do Diário da Republica, 1ª Série B nº264 de 12 de Novembro de 1999, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Que o CSPO preste o serviço de SAD com funcionalidade e cumprindo o presente Regulamento.



NORMA XXI

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. O pagamento das mensalidades e demais tarifas aplicáveis, nos prazos estabelecidos e o cumprimento das normas do presente Regulamento.
2. As despesas que o CSPO tiver, devidas a incumprimento do presente Regulamento por parte dos utentes ou dos seus responsáveis, ser-lhe-ão respectivamente imputadas

NORMA XXII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

- Proceder à cobrança das mensalidades nos prazos estipulados

NORMA XXIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- Pôr à disposição das pessoas idosas as diversas formas de ajuda adequadas à situação

NORMA XXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Uteute

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

NORMA XXV

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.

NORMA XXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

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



NORMA XXVII

Livro de Reclamações

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

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

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.

NORMA XXIX

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.

NORMA XXX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 19/11/2010

Aprovado a: 18/11/2010 com alteração da Norma XIV (inclusão do ponto nº8) a 12/07/2012

A Direcção: