

le.
P
Almeida
Bois
Serpins

Regulamento Interno

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

Em vigor desde junho 2016

Instituição Particular de Solidariedade Social

Feira dos Bois, 3200-320 SERPINS

Telf/Fax: 239 971136

6.17.1940 19 11 17

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA I – Caracterização e Localização.....	4
NORMA II – Âmbito de Aplicação.....	4
NORMA III – Legislação Aplicável.....	4
NORMA IV – Destinatários e Objetivos.....	5
NORMA V – Cuidados e Serviços.....	6
 CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	 8
NORMA VI – Condições de Admissão.....	8
NORMA VII – Inscrição	8
NORMA VIII – Critérios de Prioridade na Admissão.....	9
NORMA IX – Admissão.....	9
NORMA X – Acolhimento dos Novos Utentes.....	10
NORMA XI – Processo Individual do Utente.....	10
 CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	 11
NORMA XII – Horários de Funcionamento.....	11
NORMA XIII – Quadro de Pessoal.....	11
NORMA XIV – Direção Técnica.....	12
NORMA XV –Gestão de Comportamentos de Prevenção de Situações de Risco, Acidentes Pessoais, Doença, Calamidades, Maus Tratos e Morte.....	12
 CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO DOS UTENTES/FAMILIA.....	 13
NORMA XVI – Participação Familiar.....	13
 CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES.....	 17
NORMA XVII – Direitos e Deveres dos Utentes.....	17
NORMA XVIII – Direitos e Deveres dos Familiares.....	18
NORMA XIX – Direitos e Deveres da Instituição.....	19
NORMA XX – Direitos e Deveres dos Colaboradores.....	20
NORMA XXI – Direitos e Deveres dos Voluntários.....	21
NORMA XXII – Depósito e Guarda dos Bens do Utente.....	21

NORMA XXIII – Contrato de Prestação de Serviços.....	21
NORMA XXIV – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente.....	22
NORMA XXV – Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador.....	22
NORMA XXVI– Livro de Reclamações.....	22
NORMA XXVII – Livro de Registo de Ocorrências.....	22
 CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	23
NORMA XXVIII – Alterações ao Presente Regulamento.....	23
NORMA XXIX – Integração de Lacunas.....	23
NORMA XXX – Entrada em Vigor.....	23

6-
D
M
C
E
E

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Caraterização e Localização

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Serpins (CPSSFS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede na Feira-dos-Bois, freguesia de Serpins, concelho da Lousã, contribuinte nº 501537554, telefone/ fax 239 971 136.

NORMA II

Âmbito de Aplicação

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Serpins, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social Coimbra, em 31/03/1997, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA III

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social 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 as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- a) Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre ISS,I.P. e as IPSS;
- c) Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares nº4 de 16 de dezembro de 2014, imitada pela DGSS;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA IV

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma V.
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, 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 e no acesso à comunidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com as novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - 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) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA V

Cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

1.1 Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica

- 1.1.1 São fornecidas aos utentes de SAD as refeições de almoço e jantar e, sempre que justificável é feito o acompanhamento ao almoço;
- 1.1.2 A alimentação é variada e equilibrada; aquando da elaboração das ementas são tidas em conta as necessidades nutricionais dos utentes, o seu estado de saúde, bem como outros fatores que influenciam a sua vida;
- 1.1.3 A elaboração do mapa semanal de ementas é feita com a antecedência necessária e enviada aos utentes para o seu conhecimento – integra as refeições do dia, bem como os pratos de dieta;
- 1.1.4 As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
- 1.1.5 As refeições serão entregues no domicílio entre as 12:00 e as 13:45 salvaguardando situações excecionais, havendo um registo da entrega das mesmas.

1.2 Cuidados de higiene e de conforto pessoal

- 1.2.1 Consiste na higiene corporal, com utilização de produtos fornecidos pelo utente, podendo esta ser efetuada sob a forma de banho completo ou higiene parcial, de acordo com a necessidade evidenciada e a disponibilidade do serviço;
- 1.2.2 A prestação destes cuidados é aproveitada para promover no utente a aquisição de competências;
- 1.2.3 Todos os cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal são registados.

1.3 Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados

- 1.3.1 Consiste em pequenas limpezas/arrumações na habitação, estritamente necessárias à natureza do apoio a prestar (quarto, cozinha, casa de banho), não se efetuando limpezas gerais. Este serviço é registado em impresso próprio;
- 1.3.2 Os produtos necessários à prestação deste serviço são da responsabilidade do utente.

1.4 Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

- 1.4.1 O tratamento de roupa é feito na lavandaria da Instituição e consiste na lavagem, secagem e engomagem de peças de vestuário de uso corrente bem como, peças de roupa de cama e atalhados;
- 1.4.2 Este serviço não assegura a lavagem de roupa à mão – a roupa que necessitar de cuidados especiais é da responsabilidade do utente e/ou seus familiares;
- 1.4.3 A roupa deve estar devidamente identificada, de forma discreta, cabendo esta responsabilidade à família;
- 1.4.4 A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou extravio de roupa, que não esteja devidamente identificada.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

2.1 Apoio na Saúde

- 2.1.1 A assistência médica, bem como o acompanhamento do utente a consultas, é da responsabilidade do utente, seu responsável ou familiares – sempre que necessário, as colaboradoras alertam a técnica responsável da resposta social para eventuais situações anómalas; esta, por sua vez, contactará o responsável do utente ou seus familiares; na ausência destes, os colaboradores ou a técnica responsável poderão contactar o médico de família ou o enfermeiro do utente;
- 2.1.2 O apoio na saúde pode também ser prestado ao nível do levante/posicionamento do idoso, iniciando à marcha, ministração da insulina, avaliação de glicémias/tensão arterial, sendo que, nestes casos, é da responsabilidade do utente o fornecimento dos aparelhos necessários para o efeito;
- 2.1.3 Em caso de emergência, serão tomadas as devidas providências, ligando-se para o 112 e avisando-se a pessoa responsável pelo utente, que tomará a responsabilidade do caso;
- 2.1.4 Sempre que solicitado, é ministrada medicação ao utente, de acordo com prescrição médica ou informação do utente/família.

2.2 Atividades Socioculturais

- 2.2.1 O Plano Anual de Atividades Socioculturais é elaborado em função das necessidades, hábitos, interesses e expectativas dos utentes. Inclui ainda atividade extra, tais como sessões de ginástica e passeios, bem como parcerias com outras instituições e entidades;
- 2.2.2 É função dos colaboradores motivar os utentes, contudo é da responsabilidade dos mesmos a decisão de participar nas atividades;
- 2.2.3 Os utentes obrigam-se a cumprir as orientações/regras advindas da pessoa responsável pelas atividades.

2.3 Apoio nas atividades de vida diária, na aquisição de bens e deslocação a serviços

- 2.3.1 Os utentes que pretendam adquirir bens e serviços essenciais no exterior, mas que devido à sua condição física ou de saúde estão impossibilitados, poderão solicitá-lo a uma colaboradora da Instituição, mediante a entrega da verba necessária;
- 2.3.2 Sempre que for necessária a deslocação a entidades da comunidade, o utente poderá solicitar o acompanhamento, em função da disponibilidade do serviço e das instruções advindas da técnica responsável pela resposta social.

2.4 Transporte

- 2.4.1 O transporte do utente pode ser efetuado com o objetivo de lhe prestar cuidados de higiene nas instalações da Instituição, em situações em que o domicílio deste não reúna as condições adequadas e o utente possua mobilidade compatível;
- 2.4.2 O transporte pode também ser solicitado para participação em atividades socioculturais promovidas pela Instituição, bem como para o acesso a cuidados de saúde, entre outros (Centro de Saúde, Laboratórios

de Análises Clínicas, Farmácias, Bancos, correios, etc.), de acordo com a disponibilidade do serviço e as orientações da técnica responsável pela resposta social;

- 2.4.3 O transporte de utentes obedece a regras de utilização, horários, disponibilidade do serviço, condições de higiene e segurança, que deverão ser respeitadas.

2.5 Acompanhamento Social

- 2.5.1 Preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;

- 2.5.2 Apoio informativo e formativo – informar, orientar e formar o utente e/ou seu familiar responsável.

2.6 Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma IV.

NORMA VII

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual;
 - h) Declaração médica do tipo de alimentação que o utente deve fazer, sempre que se justifique.

- i) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - j) Declaração da despesa mensal fixa, de acordo com o ponto 3 da Norma XIII.
2. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Serpins.
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Prioridade de Admissão

São critérios de prioridade na admissão em Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Risco de isolamento social;
2. Fracos recursos económicos;
3. Incapacidade do utente para satisfazer as suas necessidades básicas;
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
5. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição.

NORMA IX

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento.
2. É competente para decidir, a Direção da Instituição, na pessoa do seu presidente, que pode delegar esta competência em profissional qualificado ao seu serviço.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias úteis, com a indicação da comparticipação.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª comparticipação familiar.
7. Os utentes 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, no entanto,

prioridade para admissão. Tal facto é comunicado, ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes normas:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será, posteriormente arquivado no Processo Individual do utente.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e os fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do utente é confidencial e engloba:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Programação dos cuidados e serviços;
 - g) Contrato de Prestação de Serviços;
 - h) Plano Individual;
 - i) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;

- j) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - m) Documentação necessária ao cálculo do rendimento per capita do agregado;
 - n) Cálculo do rendimento per capita do agregado e mensalidade.
- 2. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.
 - 3. O SAD deve também organizar um processo, que permanecerá no domicílio do utente, tendo o dever de sigilo todas as colaboradoras que ao mesmo possam ter acesso. Neste processo deve constar o Registo Mensal dos Serviços Prestados, entre outros documentos que se achem necessários.

CAPITULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Horários de Funcionamento

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sábado, incluindo os feriados civis, no período das 9:00 às 17:30.
- 2. O SAD encerra aos domingos, feriado municipal e dias santos. Poderá ainda encerrar algum dia excecionalmente, contudo, haverá sempre um aviso prévio dos utentes e familiares.
- 3. O horário dos serviços será, sempre que possível, estabelecido de acordo com as necessidades do utente e a disponibilidade do serviço. A deslocação das colaboradoras ao domicílio do utente é feita em viaturas da Instituição. O plano de deslocações é elaborado de modo a ter em conta a sua melhor sequência, poupando esforços e tempo, sem prejuízo do atendimento prioritário aos casos mais urgentes.

NORMA XIII

Quadro de Pessoal

O organigrama nominal e o quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XIV

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do SAD compete a um elemento de formação técnica e académica adequada, nas áreas das ciências sociais e humanas, nos termos do Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na entrada da Instituição.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências ou impedimentos, por outro técnico com formação similar.

NORMA XV

Gestão de comportamentos de prevenção de situações de risco, acidentes pessoais, doença, calamidades, maus tratos e morte

1. Em situações de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade. Agindo com o discernimento e a calma necessária; após a eliminação do risco, deve ser feita uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.
2. Em caso de acidentes pessoais deverão prestar-se os primeiros socorros, ligando-se de imediato para o número de Emergência Nacional (112) e/ou para os Bombeiros Voluntários (239970000) informando, posteriormente, o familiar e a responsável da resposta social. A pessoa acidentada deve ficar imobilizada, até chegar a assistência médica.
3. No caso de doença (ou suspeita), deve imediatamente contactar-se o responsável do utente, dando-lhe conta da situação; na impossibilidade de o fazer, contactar de imediato o seu médico de família ou enfermeiro. Informar posteriormente a técnica responsável da resposta social.
4. No caso de calamidade e risco iminente de pessoas e bens, deverão evacuar-se as pessoas para local seguro; Ligar de imediato para Emergência Nacional (112), Bombeiros Voluntários (239970000) e GNR (239990060), de acordo com a situação.
5. No caso de maus tratos físicos e/ou psicológicos (ou suspeita dos mesmos), perpetrados por colaboradoras ou outros elementos, dar-se-á conhecimento das suspeitas à Direção, que efetuará as devidas averiguações, atuando em conformidade com a legislação e Regulamento interno em vigor.
6. No caso de morte (ou suposta morte) contactar de imediato o 112 ou os Bombeiros Municipais. Em seguida, contactar o familiar/responsável do utente. No caso de confirmação de óbito, não deixar o corpo sozinho no domicílio enquanto não chegar um familiar/responsável. Informar a técnica responsável da resposta social.

CAPITULO IV

COMPARTICIPAÇÃO DOS UTENTES/FAMILIA

NORMA XVI

Comparticipação Familiar

1. Definição de participação familiar

Considera-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* 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 desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro 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 e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

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

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

Ca
D
Alves
2015
Gracioso

3. Rendimentos do agregado familiar

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

- a) Trabalho dependente;
- b) 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 aos serviços prestados);
- c) Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos;
- d) 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);
- 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 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 limite;
- g) Capitais – rendimentos definidos no artº 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 daquela percentagem.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

4. Despesas fixas do agregado familiar

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

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº4 da norma XIV, pode a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$RC = \frac{RAF}{12 - D}$			
N			
RC = Rendimento <i>per capita</i> mensal	RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)	D = Despesas mensais fixas	N = Número de elementos do agregado familiar

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- c) A falta de entrega dos documentos a que se refere a alínea a), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- d) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. Montante máximo da comparticipação familiar

- a) A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas nas Instituições e o Ministério responsável por esta área;
- b) O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8. Redução da participação familiar

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

9. Revisão da comparticipação familiar

As comparticipações serão atualizadas anualmente, com base nas alterações ocorridas nos rendimentos e montantes das pensões. Como tal, no início de cada ano civil, o utente terá que apresentar à Instituição os documentos necessários para atualizar a situação dos seus rendimentos.

10. Apuramento do montante da comparticipação familiar

- a) O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Valores Mensais		
(Percentagem a aplicar sobre o rendimento <i>per capita</i>)		
Alimentação	Semana	25%
	Sábado	5%
Higiene da Habitação		5%
Higiene Pessoal	1 Vez	10%
	2 Vezes dia	5%
Tratamento de Roupas		5%

- b) É condição de aceitação da candidatura em SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.

- c) Nos casos em que se verifiquem situações sociais caracterizadas por uma grave carência socioeconómica, poderá a Direção reduzir a comparticipação do utente e/ou família, definida caso a caso, devidamente justificada pela Diretora Técnica e sempre em benefício do utente.

11. Pagamento da Comparticipação Familiar

- a) O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, durante o horário de funcionamento do Centro de Dia.
- b) O pagamento poderá ainda ser feito através de transferência bancária, após solicitação do Número de Identificação Bancária, devendo ser entregue o comprovativo da operação.
- c) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
- d) Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente, até este regularizar o pagamento da comparticipação, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPITULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVII

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:

- 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo os seus interesses e possibilidades;

Le -
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa de Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia 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 atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XVIII

Direitos e Deveres dos Familiares

1. Os familiares dos utentes têm direito a:

- a) Serem contactados, quando se justificar, por motivo de inadaptação, a pedido do utente, por problemas de saúde, falecimento ou outros motivos que o justifiquem;
- b) Ter privacidade no que respeita a todos os elementos e dados sobre o seu familiar;
- c) Cessar o contrato feito com a Instituição, tendo em conta o que tiver sido previamente estipulado;
- d) Reclamar ou apresentar sugestões, sobre os serviços prestados.

2. São deveres dos familiares dos utentes:

- a) Colaborar com a Instituição na promoção do bem-estar e qualidade de vida dos utentes e manter uma ligação estreita com estes;
- b) Tratar com respeito e dignidade as colaboradoras;

- c) Informar a técnica responsável da resposta social sobre qualquer alteração na situação, capaz de influenciar o comportamento do utente.

NORMA XIX

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- e) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua livre capacidade contratual;
- f) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- g) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- h) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- i) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições se o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- d) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- e) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- h) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- i) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- j) Manter os processos dos utentes atualizados;

le
R
C
C

- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA XX

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. Direitos dos colaboradores:

- a) Os consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

2. Deveres dos colaboradores:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da Instituição;
- b) Respeitar e tratar com cortesia e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, as companheiras de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- c) Tratar os utentes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, empenho e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a sua privacidade, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe sejam confiados ou não;
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- k) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;
- l) Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- m) Comunicar à Técnica responsável da resposta social as faltas e deficiências de que tenham conhecimento;
- n) Não exercer qualquer influência nos utentes e familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

NORMA XXI

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. Direitos dos Voluntários:
 - a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
 - b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
 - c) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve.
2. Deveres dos Voluntários:
 - a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, nos domínios em que está inserido;
 - b) Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da Instituição;
 - c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - d) Zelar pela boa utilização dos meios postos ao seu dispor;
 - e) Respeitar a vida privada e a dignidade das pessoas, suas convicções ideológicas, religiosas e culturais;
 - f) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
 - g) Garantir a regularidade do exercício do seu trabalho;
 - h) Informar a Instituição com a maior brevidade possível sempre que prevê interromper ou cessar o trabalho voluntário.

NORMA XXII

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no Processo Individual do Utente.

NORMA XXIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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 utente, representante legal ou familiar e arquivado o outro no respetivo Processo Individual.
3. Qualquer alteração do contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

le
[assinatura]
[assinatura]
[assinatura]

NORMA XXIV

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada, pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA XXV

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da comparticipação do mês imediato.

NORMA XXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXVII

Livro de Registo de Ocorrências

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.

[impressão]
[impressão]
[impressão]
[impressão]
[impressão]

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

Alterações ao presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal ou familiar, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. As alterações ao presente regulamento serão sempre comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., para a devida aprovação, até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 de junho 2016.


Aprovado em Reunião de Direção
CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DE SERPINS
Cort.º 501 537 554
Tel./Fax.: 239 971 136
Feira dos Bois 3200-320 SERPINS
Serpins, 10 de maio 2016
