



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL EM 18.11.2022
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	3
Art.1º Definição	3
Art.2º Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário.....	3
Capítulo II – Candidatura e Admissão	3
Art.3º Processo de Candidatura e Processo de Admissão.....	3
Art.4º Condições e Critérios de Admissão	3
Art. 5º Competência para Admissão	3
Art.6º Manifestação de Interesse.....	3
Art.7º Alteração de Resposta	4
Art.8º Ato da Admissão	4
Capítulo III – Serviços a prestar ao utente	4
Art.9º Cuidados pessoais	4
Art.10º Assistência Medicamentosa.....	4
Capítulo IV – Domicílio do utente	4
Art. 11º Regras de entradas e saídas no domicílio	4
Art. 12º Serviço de Custódia de Chaves	4
Capítulo V – Funcionamento, Horários e Alimentação.....	4
Art.13º Funcionamento	4
Art.14º Horários.....	4
Art.15º Alimentação	4
Capítulo VI – Comparticipações Familiares.....	5
Art.16º Determinação da Comparticipação Familiar.....	5
Art. 17º - Outros Pagamentos	6
Art. 18º - Condições de Rescisão e Suspensão da Inscrição	6
Art. 19º - Descontos.....	6
Capítulo VII – Direitos e Deveres dos utentes.....	6
Art.20º Direitos dos Utentes	6
Art.21º Deveres dos Utentes.....	7
Capítulo VIII – Direitos e Deveres da Instituição.....	7
Art.22º Direitos da Instituição	7
Art.23º Deveres da Instituição.....	7
Capítulo IX - Reclamações e Sugestões.....	7
Art.24º Reclamações e Sugestões	7
Capítulo X - Alterações ao Regulamento	8
Art.25º Alterações ao Regulamento.....	8
Capítulo XI – Outras Disposições	8
Art. 26º Outras Disposições.....	8
Capítulo XII – Recursos Humanos	8
Art. 27º Recursos Humanos.....	8

Capítulo I – Disposições Gerais

Art.1º Definição

O Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) possui um **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** localizado na Rua do Centro Cultural de Santo Adrião, n.º 4, 4715-016 Braga, com capacidade para prestar apoio a 35 utentes.

O **SAD** é uma estrutura vocacionada para prestar, no domicílio, cuidados individualizados e personalizados, a pessoas idosas, bem como a outras pessoas, e suas famílias que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar (temporária ou permanentemente) a satisfação das suas necessidades básicas e actividades da vida diária.

Art.2º Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

O **SAD** tem como objetivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
2. Assegurar especificamente aos indivíduos e suas famílias a satisfação das suas necessidades básicas e actividades da vida diária;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitas pessoas vivem;
4. Promover a manutenção do idoso no seu ambiente familiar, retardando a sua institucionalização.

Capítulo II – Candidatura e Admissão

Art.3 º Processo de Candidatura e Processo de Admissão

1. O utente candidato preenche, com os Serviços Administrativos, por si ou por seu representante legal, a Ficha de Inscrição, candidatando-se assim à referida resposta;
1. O pedido de prestação de serviço, depois de analisado pela Direção, terá parecer quanto à admissão ou inclusão em manifestação de interesse do utente candidato, sendo enviada, ao utente, a Carta de Aceitação da Inscrição (no caso de ser aceite), formalizando o pedido de documentos do ponto 4, aliena a) a f) ou contactado telefonicamente (no caso de integração na manifestação de interesse);
2. Faz parte do processo de admissão a entrega integral dos seguintes documentos:
 - a) Prova de rendimento (vale da reforma e/ou declaração de IRS);
 - b) Apresentação para verificação dos dados do Cartão de Cidadão do utente e seu representante legal;
 - c) Relatório médico (indicação de doenças infetocontagiosas, historial clínico e medicação habitual).
3. Será fornecido um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou seu familiar responsável ou por quem o substitua;
4. Após a decisão de aceitação o utente é convocado para realizar a Ficha Avaliação de Diagnóstica;

Art.4º Condições e Critérios de Admissão

1. São admitidos como utentes desta resposta, as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados, segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente:
 - a. Fracos recursos económicos;
 - b. Risco de isolamento social;
 - c. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
 - d. Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
 - e. Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
 - f. Utentes ou familiares de utentes da instituição;
 - g. Familiares de colaboradores.

Art. 5º Competência para Admissão

A admissão a esta resposta é da competência da Direcção do CCSSA, depois de estudado e analisado todo o processo de candidatura.

Art.6º Manifestação de Interesse

A instituição recorrerá às manifestações de interesse existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

Art.7º Alteração de Resposta

Se o utente vier de outra resposta sénior, será criado um novo processo de utente. Se necessário, o processo anterior é arquivado ao novo.

Art.8º Ato da Admissão

No acto de admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, entre o representante legal do CCSSA e o utente e/ou pelo seu representante legal (um familiar responsável ou por quem o substitua).

Capítulo III – Serviços a prestar ao utente

Art.9º Serviços

Os serviços a prestar ao utente, são os seguintes:

- Alimentação;
- Alimentação apoiada;
- Alimentação com reforço;
- Higiene pessoal;
- Higiene pessoal apoiada;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de roupa;
- Cuidados de Imagem;
- Atividades de animação/socialização.

Art.10º Assistência Medicamentosa

Em caso de necessidade de assistência medicamentosa, a família deve deixar a medicação e prescrição médica no domicílio, para que a equipa a possa administrar. A medicação administrada no domicílio é da inteira responsabilidade do utente ou família.

Capítulo IV – Domicílio do utente

Art. 11º Regras de entradas e saídas no domicílio

Os colaboradores do CCSSA entram nos domicílios à hora contratualizada com o utente e/ou seu representante legal e estão sujeitos a sigilo e privacidade e a zelar pelos bens dos utentes. Poderão ainda entrar em caso de emergência (acidente doméstico, queda...) ou a pedido.

Art. 12º Serviço de Custódia de Chaves

O utente ou seu representante legal pode optar por entregar ao CCSSA uma cópia da chave de acesso à habitação do utente, preenchendo o impresso “lista de pertences”, comprovando a entrega da mesma. Desde logo, autoriza a entrada, de todo e qualquer colaborador autorizado pelo CCSSA, desde que a finalidade seja a de cumprir o serviço contratualizado ou em situações de emergência.

Capítulo V – Funcionamento, Horários e Alimentação

Art.13º Funcionamento

O **SAD** do CCSSA funciona durante todo o ano ininterruptamente, excepto no dia de Páscoa e segunda-feira de Páscoa, no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro. Deste modo, queremos incentivar os familiares dos utentes a passarem com eles, no seio familiar, os dias festivos (Natal, Fim de ano, Páscoa, e outras datas significativas para o utente).

Art.14º Horários

1. O **SAD** funciona entre as 8:00h e as 17:00h de segunda a domingo.

Art.15º Alimentação

A alimentação é confeccionada nas instalações do CCSSA, sendo a ementa fixada no placar do hall de entrada. Serão sempre respeitadas as dietas do utente, desde que prescritas pelo médico assistente.

Capítulo VI – Comparticipações Familiares

Art.16º Determinação da Comparticipação Familiar

1. O valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com serviços contratados;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento per capita mensal
 - b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D – Despesas mensais fixas
 - d) n – Número de elementos do agregado familiar
3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Líquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Líquido todos os rendimentos provenientes de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;
4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são os seguintes:
 - a) Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b) Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos;
 - c) Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por um vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pelo Departamento Financeiro;
6. Determinado o Rendimento Per Capita Mensal Líquido é aplicado uma percentagem sobre este, para determinar a comparticipação familiar a processar pelos serviços contratados, de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos;
7. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês a que diga respeito, sendo a primeira no acto da admissão, em dinheiro ou multibanco, nos Serviços Administrativos do CCSSA;
8. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado.
9. À comparticipação familiar pode acrescer nos Serviços Administrativos do CCSSA; uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
10. A comparticipação familiar é actualizada no início de cada ano civil ou conforme actualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu representante legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias.
11. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direcção do CCSSA reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade.
12. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo esta revisão da aprovação da Direcção.
13. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços Sociais celebrado no acto da admissão, é solidariamente responsável com o utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento.
14. O CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do CIVA.
15. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito.

Art. 17º - Outros Pagamentos

No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no **SAD**, que careçam de pagamento suplementar, deve o utente ou seu representante legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais.

Art. 18º - Condições de Rescisão e Suspensão da Inscrição

1. A comparticipação familiar vence até que haja uma desistência formal, em impresso próprio, junto dos Serviços Administrativos;
2. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno do **SAD**, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao mesmo ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O utente ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, em impresso próprio, ao cuidado da Direção. O não cumprimento deste prazo, implica a liquidação da mensalidade do mês seguinte.
4. Quando haja atrasos no pagamento da comparticipação familiar, após 30 dias de atraso, e até ao dia 20 do mês seguinte, a inscrição poderá ser efetivamente cancelada.
5. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, conforme ponto 7 do artigo 16º, acresce uma taxa de 0,50€ (cinquenta cêntimos) por cada mês, cuja comparticipação passe para o mês seguinte;
6. A rescisão de contrato nunca justifica a devolução das comparticipações familiares ou outros pagamentos efectuados até à data.

Art. 19º - Descontos

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

1. nas Resposta Social **SAD**, na frequência de mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a frequentar as respostas da área Sénior, haverá um desconto de 20% na atribuição da mensalidade do 2º utente;
2. sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
3. sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
4. a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
5. as reduções mencionadas não são acumuláveis.
6. o desconto mencionado no ponto 1) poderá ser acumulável apenas com uma redução das alíneas 2, 3 ou 4.

Capítulo VII – Direitos e Deveres dos utentes

Art.20º Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos Utentes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes no **SAD** e a sua forma de funcionamento;
3. Participar no seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Art.21º Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direcção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, colaboradores e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Comunicar à Coordenador(a) ou às colaboradoras de serviço, as saídas que impliquem ausências prolongadas ou de refeições;
6. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causa a privacidade de outros utentes;
7. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizados;
8. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

Capítulo VIII – Direitos e Deveres da Instituição

Art.22º Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Art.23º Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Capítulo IX - Reclamações e Sugestões

Art.24º Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu representante legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direcção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição;
4. 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.

Capítulo X - Alterações ao Regulamento

Art.25º Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a aprovação em Assembleia Geral e obrigatória a informação a todos os utentes com trinta dias de antecedência, antes de produzir efeitos;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, 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. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, representante legal, ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Capítulo XI – Outras Disposições

Art. 26º Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. A roupa pessoal deve ser marcada pelo utente ou seus familiares ou representante legal, para facilitar a identificação da mesma, no caso de solicitar o serviço de tratamento de roupas;
3. O CCSSA assegura ao utente e seu representante legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e rectificação das mesmas. O utente ou seu representante legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida;
4. Todos os casos omissos serão decididos pela Direcção da instituição.

Capítulo XII – Recursos Humanos

Art. 27º Recursos Humanos

1. Os trabalhadores do **SAD** integram o quadro de Pessoal do CCSSA, como tal estão abrangidos pelas disposições legais dos trabalhadores de IPSS;
2. Este Serviço é desenvolvido por uma equipa técnica e por uma equipa de serviços de apoio, transversal a todas as respostas do CCSSA.