



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário SAD

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de aplicação

O Centro Social dos Montes Altos (doravante designado por CSMA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) reconhecida como pessoa de utilidade pública, registada na Direcção Geral da Segurança Social, no livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social, constituída no dia 31 de Agosto de 1993 e registada em Diário da República em 16 de Novembro de 1995. Tem sede em Montes Altos, freguesia de Santana de cambas, concelho de Mértola.

O presente Regulamento aplica-se à resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD) e tem por base o acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social – Centro Distrital de Beja – em 2001.05.29.

O CSMA tem por finalidade contribuir para melhorar as condições de vida da população do concelho de Mértola, mediante a prestação de apoio social, particularmente à população idosa.

NORMA II

Serviço de Apoio Domiciliário

O SAD 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 actividades da vida diária.

São objectivos do SAD:

- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a Estruturas Residenciais;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

O CSMA presta este serviço nas freguesias de Santana de Cambas e Corte do Pinto, em localidades e situações que não interfiram com a actuação de outros agentes/parceiros sociais.

NORMA III

Legislação Aplicável

- Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro;
- Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de Março;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
- Despacho Normativo n.º 31/2000, de 31 de Julho;
- Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da DGSS;
- Decreto-Lei n.º 371, de 6 de Novembro – Livro Reclamações.

NORMA IV

Objectivos

O presente Regulamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação activa dos clientes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA V

Princípios de Actuação

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de actuação:

- Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação integral do residente;
- Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia do cliente;
- Participação e corresponsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do Plano Individual de Cuidados.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

NORMA VI

Serviços Prestados

Esta resposta social presta os 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 da roupa do uso pessoal do utente;
- Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

Assegura ainda outros serviços:

- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- Apoio psicossocial;
- Transporte;
- Cuidados de imagem;
- Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- Realização de actividades ocupacionais.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão:

- Encontrar-se no domicílio, em situação de condicionamento físico e/ou psíquico, não podendo assegurar, permanente ou temporariamente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
- Residir numa localidade abrangida pelo SAD.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

Constituem critérios de admissão:

- Situação socioeconómica (prioridade aos idosos desfavorecidos);
- Grau de dependência (prioridade para idosos mais necessitados, a menos que se trate de clara indicação para Estrutura Residencial ou se o estado de saúde física e mental determinar a necessidade de outro tipo de resposta);



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

- Suporte familiar (prioridade nos casos em que se verifique a impossibilidade ou extrema dificuldade por parte da família em prestar ao idoso os cuidados de que ele necessita; prioridade aos idosos que vivem isolados, sem suporte familiar);
- Contexto familiar (prioridade em situações de desajustamento ou conflito familiar);
- Naturalidade (prioridade aos naturais de Montes Altos, seguida dos naturais da freguesia de Santana de Cambas e, depois, do concelho de Mértola);
- Residência (prioridade aos residentes em Montes Altos, seguida dos naturais da freguesia de Santana de Cambas e, depois, do concelho de Mértola);
- Tempo de inscrição (prioridade para as inscrições mais antigas);
- Ser associado do CSMA.

NORMA IX

Candidatura

Processo de Candidatura

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

- Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar (Declaração de IRS e Nota de Liquidação);
- Certidão da Junta de Freguesia, indicando a composição do agregado familiar.

O horário de atendimento para a realização de candidatura é nos dias úteis das 9h - 13h; 14h - 17h.

A ficha de inscrição e os documentos probatórios deverão ser entregues na secretaria.

NORMA X

Procedimento de análise das candidaturas, decisão e admissão

É efectuada uma entrevista ao candidato, conduzida pelo Director Técnico ou pela Técnica de Serviço Social, na qual se procura avaliar o estado físico e mental do indivíduo, a sua situação pessoal, o suporte familiar e os apoios da comunidade. Informar e esclarecer sobre o regulamento interno de SAD. Com base na entrevista é elaborado um relatório de avaliação psicossocial, que é entregue à Direcção do CSMA.

Compete à Direcção do estabelecimento a decisão final, da qual será dado conhecimento ao candidato no prazo de oito dias.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

Paralelamente ao acto de admissão, é devido o pagamento da comparticipação familiar relativa à primeira mensalidade, obrigando-se a entidade prestadora do serviço a iniciar imediatamente a actividade prevista no contrato de prestação de serviços.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

A Instituição organiza processos individuais dos clientes; um deles permanece no domicílio do cliente e outro na instituição.

O processo que fica no domicílio dos clientes é constituído pelos seguintes elementos:

- Registo de cada serviço prestado e respectiva data;
- Ficha de registo de Observações (passagem de informação);
- Identificação e contacto de outras pessoas, que não o cliente, que estejam em posse das chaves da habitação.

Na instituição, o processo dos clientes compreende os seguintes elementos:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou familiares;
- e) Identificação da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços (quando aplicável) com indicação de data e motivo.

NORMA XII

Lista de Espera

Existe uma lista de espera organizada por ordem de inscrição.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O SAD é composto pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Área de acesso;
- b) Área da direcção e dos serviços técnicos;
- c) Área de serviços;
- d) Área de instalações para o pessoal.

NORMA XIV

Horários e Funcionamento

O SAD tem capacidade para 20 utentes e funciona diariamente das 8h - 20h30m.

O horário de prestação de serviços é estabelecido de acordo com as situações reais a quem é prestado o apoio. A duração da prestação dos serviços requisitados é variável, consoante a situação dos idosos e respectivas necessidades.

NORMA XV

Actividades/Serviços

Para além dos serviços típicos identificados na Norma V do presente regulamento, o SAD pode ainda prestar outros serviços não incluídos no preçário:

- Apoio psicossocial
- Transporte
- Cuidados de imagem
- Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio
- Realização de actividades ocupacionais

O CSMA dispõe de um plano de actividades ocupacionais para os clientes, que se encontra afixado no placard junto à recepção.

São fornecidas duas refeições diárias – almoço e jantar - dependendo das solicitações. O SAD fornece dietas sempre que haja indicação médica nesse sentido. A ementa mensal está afixada em local visível para que todos os clientes tenham conhecimento da mesma.

A roupa dos clientes é tratada na Lavandaria do CSMA.

O SAD funciona entre as 8h – 20h30m todos os dias da semana.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

NORMA XVI

Pagamento da Participação Familiar

O pagamento da participação é realizado preferencialmente através de transferência bancária, num dia fixo de cada mês, normalmente correspondente à data de início da prestação dos serviços.

A participação mensal dos clientes é determinada em função dos serviços requisitados, correspondendo a uma percentagem sobre o rendimento *per capita*. A ponderação é a seguinte:

Serviços prestados	% sobre os rendimentos
Fornecimento de refeições	30%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	10%
Higiene habitacional	10%
Tratamento de roupas do uso pessoal	5%
Outros serviços	5%

De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º4, de 16/12/2014, da DGSS o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum) 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 (anual)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Rendimento do agregado familiar (RAF)

Para determinação do montante de RAF consideram-se os seguintes rendimentos;

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- De pensões sociais, excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- Bolsa de estudo e formação, excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até grau de licenciatura;
- Prediais, consideram-se rendimentos prediais, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

- De capitais, consideram-se rendimentos de capitais os definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros;
- Outras fontes de rendimentos (excepto 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.

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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- Para além das despesas fixas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respectivo agregado familiar.
- Prova dos rendimentos e das despesas fixas;
- A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual, a efectuar no mês de Maio, com a apresentação da declaração de IRS referente ao ano anterior.

O montante da comparticipação familiar exclui o valor referente aos medicamentos, fraldas e serviços de ambulância, que serão pagos pelo cliente, familiar ou responsável pelo mesmo.

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando mais do que um elemento do agregado familiar beneficiar do SAD. Essa redução será aplicada apenas a um dos elementos do referido agregado.

Em caso de ausência devidamente fundamentada, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, desde que o período exceda 15 dias seguidos.

Caso se verifiquem ausências de pagamento superiores a 60 dias, o CSMA poderá suspender a prestação dos serviços até à regularização da mensalidade.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

NORMA XVII

Passeios ou Deslocações

No âmbito das actividades de convívio e ocupação, dinamizadas no equipamento e fora deste, serão disponibilizados aos idosos os meios de transporte indispensáveis à sua participação.

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível (*placard* junto à recepção), 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.

NORMA XIX

Recursos Materiais

O SAD possui as seguintes instalações:

- Três viaturas
- Dois escritórios (em conjunto com as outras respostas sociais)
- Uma recepção (em conjunto com as outras respostas sociais)
- Cozinha (em conjunto com as outras respostas sociais)
- Lavandaria (em conjunto com as outras respostas sociais)

NORMA XX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes e Familiares

São direitos do cliente:

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 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;
- A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- Acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- A ser informado das normas e regras de funcionamento do CSMA;
- Qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- Solicitar a suspensão dos serviços prestados.

São direitos dos familiares:

- O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes sejam eles religiosos, culturais ou políticos, bem como, o direito à reserva da sua intimidade privada e familiar;
- Confidencialidade da informação facultada;
- Ter conhecimento do regulamento interno da resposta social;
- Ter conhecimentos dos documentos orientadores da intervenção do CSMA;
- Ser informado sobre aspectos relevantes do processo individual do cliente;
- Apresentar as suas reclamações, de forma correcta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência da resposta e/ou serviços do CSMA;
- Ser pronta e adequadamente informado em caso de acidente ou doença súbita do cliente.

NORMA XXII

Deveres dos Clientes e Familiares

Ao cliente é devido o cumprimento das normas, regulamentos e demais condições estabelecidas quando da sua admissão, nomeadamente:

- Pagamento da comparticipação estabelecida no contrato;
- Manter uma atitude correcta e de respeito em relação ao pessoal, colaborando e facilitando o trabalho que é desenvolvido;
- Preservar, através de uma responsável utilização, os objectos e equipamentos postos à sua disposição.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

São deveres dos familiares:

- Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
- Visitá-lo com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
- Dar-lhe apoio e acompanhamento nos serviços diferenciados de saúde;
- Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas;
- Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar de acordo com o estabelecido.

NORMA XXIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o património;
- Fazer cumprir o acordado no ato de admissão;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e ou familiares, no ato da admissão;
- À IPSS é reservado o direito de suspender o serviço sempre que os clientes, 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 á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria IPSS.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

- Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados;
- Manter actualizados os processos dos utentes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- Dispor de um livro de reclamações;
- Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXV

Alteração dos Serviços Prestados

A desistência definitiva dos clientes deve ser comunicada por escrito, com 15 dias de antecedência. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

Sempre que o cliente deseje uma alteração (aumento ou diminuição) ao nível dos serviços prestados, deve comunicar à direcção do CSMA. Diferentes serviços implicam necessariamente diferenças na mensalidade, de acordo com a tabela em vigor.

Por outro lado, se a direcção do CSMA, o Director Técnico ou a Técnica de Serviço Social entenderem ser necessário aumentar o volume dos serviços prestados, tendo como objectivo a qualidade de vida do cliente, podem exercer a liberdade de elaborar uma proposta junto do cliente e/ou responsável pelo mesmo.

NORMA XXVI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o CSMA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Não será restituído, em caso algum, importâncias já pagas como por exemplo em situação de falecimento, internamento hospitalar, férias, ausências temporárias, rescisão de contrato ou abandono do Centro Social de Montes Altos.

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que está disponível para quem o solicite, na recepção da Instituição.

NORMA XXIX

A chave da casa do cliente

Pode ficar em poder do CSMA uma cópia da chave da casa do cliente.



Centro Social dos Montes Altos

Instituição Particular de Solidariedade Social

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXX

Alterações ao Regulamento

O presente Regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição justifiquem.

NORMA XXXI

Integração de Lacunas

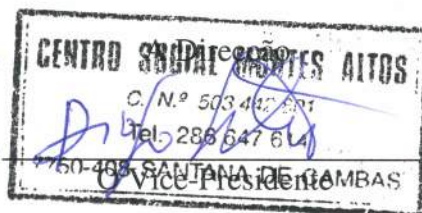
As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direcção da Instituição.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a partir de 15 de Julho de 2015.

Aprovado em Assembleia Geral no dia 13 de Junho de 2015.




O Presidente


O Vice-Presidente


O Tesoureiro