

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. O Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga, pessoa coletiva n.º 501252045, de utilidade pública sem fins lucrativos.
2. Dos seus objetivos estatutários e através de um acordo com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, IP, possui a gestão da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, com sede na Av. Frei Bartolomeu dos Mártires, 72, 4715 - 385 Braga, que se rege pelas normas a seguir descritas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem o Serviço de Apoio Domiciliário do Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga são, nomeadamente:

1. Despacho normativo n.º 75/92, de 23 de abril – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
2. Portaria n.º 38/13, de 30 de janeiro – Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA III

Finalidade

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 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 temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno visa:
 - 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes/utentes e demais interessados;

1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;

1.3. Promover a participação ativa dos clientes/utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA V

Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Apoiar os clientes/utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes/utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

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

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.2. Confeção, fornecimento e acompanhamento de refeições;
- 1.3. Tratamento de roupa;
- 1.4. Limpeza e arrumação da habitação;
- 1.5. Colaboração na prestação de cuidados de saúde;
- 1.6. Acompanhamento do clientes/utente ao exterior (idas ao banco, correios, consultas médicas);
- 1.7. Aquisição de bens e serviços;
- 1.8. Pequenas reparações no domicílio, orientação e acompanhamento de pequenas adaptações no domicílio, com vista a eliminar barreiras arquitetónicas existentes;
- 1.9. Apoio em situações de emergência (teleassistência);
- 1.10. Senior Sitting;
- 1.11. Administração de medicação em articulação com o Centro de Saúde;
1. 12. Atividades sócio recreativas e de animação (passeios, festas, comemorações de aniversários, estimulação cognitiva e física, etc.);

1.13. Apoio/empréstimo de equipamento técnico.

NORMA VII

Áreas de Intervenção

O Serviço de Apoio Domiciliário intervém preferencialmente nas freguesias próximas da sede social do CCD Braga e junto de todos os associados e familiares, podendo abranger outras freguesias circunvizinhas, conforme os protocolos de cooperação com a Segurança Social.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VIII

Condições de Admissão

1. São condições de admissão:

- a) Pessoas de 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária;
- c) Ter sido promovida inscrição em conformidade com as formalidades previstas neste regulamento;
- d) Ter sido manifestada vontade pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato de candidatura, em ser admitido;

2. Esta Instituição tem acordo para prestar apoio domiciliário a 40 clientes/utentes.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

1. A admissão será efetuada segundo os seguintes critérios de prioridade:

Critérios de prioridade	Ponderação
Ausência, indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	20
Frequência de outros serviços prestados pela Instituição ou ser familiar direto de um cliente que já usufrui de serviços	20

Ser sócio do CCD Braga ou familiar do sócio	15
Risco de isolamento social e fracos recursos económicos	10
Grau de dependência	10
Idade do cliente/utente	5
Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social	10
Outras situações definidas pela Direção	10

2. A prioridade de cada situação será realizada pela congregação dos vários critérios de prioridade;
3. Em caso de empate, terá prioridade o cliente/utente que tenha a inscrição válida mais antiga.

NORMA IX

Admissão

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano no horário fixado pelos serviços administrativos da Instituição;
2. O processo de admissão deverá ser iniciado pelo cliente/utente, a partir do momento que receba a carta de admissão (PC01.IMPO SAD), emitido pela Direção Técnica a informar de existência de vaga. O cliente/utente dispõe de cinco dias úteis, posteriores à data da comunicação para comparecer na secretaria da Instituição e dez dias para formalizar a ficha de inscrição (PC01. IMPO2 SAD);
3. A entrega da ficha de inscrição deve ser acompanhada dos seguintes documentos:
 - 3.1. Cópia do Bilhete de Identidade ou do Cartão de Cidadão do cliente/utente e da pessoa significativa;
 - 3.2. Cópia do Cartão de Contribuinte ou do Cartão de Cidadão do cliente/utente;
 - 3.3. Cópia do Cartão de Beneficiário do Serviço Nacional de Saúde ou do Cartão de Cidadão do cliente/utente ou de outro subsistema que usufruir;
 - 3.4. Declaração de IRS e comprovativos de liquidação de IRS;
 - 3.5. Recibo mensal atualizado da reforma ou outros rendimentos auferidos;
 - 3.6. Documentos comprovativos da média mensal de gastos em medicamentos de uso continuado;
 - 3.7. Relatório do médico de família sobre as condições de saúde e respetiva prescrição terapêutica;
 - 3.8. Relatório Social quando situação encaminhada pela Rede Social de Suporte;
4. No ato da admissão o cliente/utente terá de efetuar a liquidação referente à inscrição. O valor da inscrição será revisto pela Direção da Instituição, anualmente;
5. É disponibilizado o presente Regulamento Interno e será celebrado o Contrato de Prestação de Serviços onde o cliente/utente e/ou pessoa significativa se comprometem ao pagamento da mensalidade

estabelecida e ainda a cumprir e fazer cumprir ao cliente/utente todas as normas de funcionamento da Instituição;

6. As admissões terão carácter experimental nos primeiros 30 dias, após os quais se tornarão ou não definitivas, em função das condições de adaptação do cliente/utente à Instituição;

7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes/Utentes

É procedimento no acolhimento do cliente/utente:

- a) Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expetativas do cliente/utente e das condições do domicílio, apresentação da equipa de Auxiliares de Ação Direta;
- b) Proceder ao preenchimento do processo individual do cliente/utente através de entrevista diagnóstica;
- c) Definir o acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente/utente;
- d) Estimular a participação do próprio cliente/utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim, como das pessoas que lhes são próximas;
- e) 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;
- f) Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave da habitação;
- g) Informar quais os materiais/consumíveis necessários à realização do serviço;
- h) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente/utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente/utente (se durante este período, o cliente/utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente/utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente/utente de rescindir o contrato).

NORMA XI

Contrato de Prestação de Serviços

1. O Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga celebrará um contrato de prestação de serviços com o cliente/utente e/ou seus familiares e/ou pessoa significativa, no qual se procede à identificação dos seguintes elementos:

- a) Identificação dos contratantes;
- b) Resposta Social a frequentar pelo cliente/utente;
- c) Objeto do contrato;
- d) Direitos e deveres;
- e) Serviços;
- f) Condições de alteração, suspensão e/ou rescisão, nulidade, do contrato;
- g) Valor da comparticipação familiar;
- h) Pagamentos suplementares;
- i) Vigência do contrato;
- j) Formas de contrato.

2. Caso exista alguma alteração contratual durante o período de vigência do contrato, será exarada uma adenda ao contrato. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento das partes.

3. Tanto o contrato, como a adenda ao contrato, são exarados em duplicado e devidamente autenticados e assinados pelas partes, ficando cada uma com o seu exemplar.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente/Utente

No processo individual de cada cliente/utente consta:

- a) Dados de identificação do cliente/utente e data de admissão;
- b) Elementos sobre a situação social e económica;
- c) Estado de saúde e grau de dependência;
- d) Situação habitacional;
- e) Necessidades específicas do cliente/utente;
- f) Plano individual de cuidados (PIC) a prestar, o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- g) Análise/Diagnóstico Social;
- h) Informação do médico assistente;
- i) Cópias dos documentos pessoais e comprobatórios de despesas mensais;
- j) Contrato de prestação de serviços celebrado entre a Instituição e o cliente/utente ou familiar responsável;

l) Cessação do contrato de prestação de serviços com a indicação da data e motivo.

NORMA XIII

Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente/utente que entrará para a lista de espera, submetendo-se aos critérios de priorização referidos na Norma VIII.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Horário de Funcionamento

1. Os serviços administrativos e de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam de segunda-feira a sexta-feira, das 9h00m às 13h30m e das 14h30m às 18h00m;
2. A equipa de Auxiliares de Ação Direta do Serviço de Apoio Domiciliário presta serviço diário em dias úteis, das 8h00m às 17h00m, e nos outros dias, conforme as necessidades dos utentes, tendo em conta a sustentabilidade dos serviços.
3. Qualquer alteração do horário de funcionamento será previamente comunicada aos clientes/utentes.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. Todos os clientes/utentes do apoio domiciliário estão obrigados ao pagamento de uma mensalidade de acordo com a tabela de participação.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado sempre até ao dia 8 do presente mês a que esta diga respeito.
3. O não pagamento dentro do prazo estabelecido, sem motivo considerado justificativo pelos serviços, implica um acréscimo de 10% à mensalidade inicial até ao dia 10 e um acréscimo de 20% após o dia 10. Não poderá nunca ultrapassar o fim do mês, situação em que a Direção da Associação decidirá sobre a situação do cliente/utente em causa, ou anulação da inscrição.

NORMA XVI

Tabela de Participações

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

1.1. A percentagem a aplicar corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas (40%) e máximas (75%);

1.2. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada reposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar;

1.3. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum;

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

- a) O 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 de zona de residência;
- c) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

3. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, pode a Instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

4. Para além disso, a Instituição está atenta às necessidades do cliente/utente, reduzindo o valor da comparticipação sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua que o cliente/utente não tem possibilidade de pagar o valor efetivo.

NORMA XVII

Prova de Rendimentos

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A não apresentação dos documentos referidos no ponto 1 obriga ao pagamento da comparticipação familiar máxima.

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Instituição, prestadora de serviços, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor. A sua formação está descrita no manual de funções.

NORMA XIX

Direção Técnica

1. O Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga é coordenado por uma equipa técnica.
2. À equipa técnica cabe a responsabilidade de dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos e Deveres da Instituição

1. Constituem direitos da Instituição:
 - a) Ser reconhecida a sua natureza particular, e conseqüentemente, o seu direito de atuação e sua plena capacidade contratual;
 - b) Ser respeitado o seu bom nome.
2. São deveres da Instituição:
 - a) Compete à Direção a gestão da Instituição, pugnando pelo cumprimento da legislação em vigor e do presente regulamento;

- b) Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos clientes/utentes;
- c) Respeitar a individualidade de cada cliente/utente;
- d) Cumprir o plano de cuidados pré-definido;
- e) Assegurar a qualificação adequada dos recursos humanos da Instituição;
- f) Colaborar ativamente com os parceiros da comunidade, com os serviços da Segurança Social, para o pleno desenvolvimento da Instituição.

NORMA XXI

Direitos e Deveres dos Clientes/Utentes

1. São direitos dos clientes/utentes:

- 1.1. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a Instituição prestadora de cuidados;
- 1.2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 1.3. A inviolabilidade da correspondência e do seu domicílio, não sendo permitidas alterações, nem eliminar bens ou outros objetos, sem a sua prévia autorização e/ou respetiva família/pessoa responsável;
- 1.4. Caso tenha confiado a chave do seu domicílio ao Serviço de Apoio Domiciliário, esta deve ser mantida em local seguro;
- 1.5. Ter acesso à ementa semanal;
- 1.6. Exigir qualidade, eficiência e eficácia no serviço prestado.

2. São deveres dos clientes/utentes:

- 2.1. Colaborar com a equipa que lhe presta apoio, nomeadamente nas tarefas que ainda possa executar;
- 2.2. Exigir do pessoal do apoio domiciliário apenas funções do âmbito da sua competência, sem, contudo, prescindir dos serviços que têm direito;
- 2.3. Participar na execução das atividades proporcionadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- 2.4. Comparticipar nos custos da prestação de serviços, que for estabelecido pela Instituição.

NORMA XXII

Contrato

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

NORMA XXIII

Cessação da Prestação de Serviços

1 - O contrato de prestação de serviços cessa, sempre que se verifique uma das situações:

- a) Falecimento do cliente/utente;
- b) Inadequação dos serviços às necessidades do cliente/utente;
- c) Mudança de residência que não seja coberta pelo serviço;
- d) Acordo entre os outorgantes.

2 - A rescisão do presente contrato por qualquer uma das partes exige o aviso prévio ao outro outorgante com a antecedência mínima legal 30 dias, exceto na situação referida na alínea a).

NORMA XXIV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado.

NORMA XXV

Negligência e/ou Maus Tratos

1. No caso de um cliente/utente apresentar sinais de negligência, abuso e/ou maus tratos, os colaboradores e/ou familiares devem informar, de imediato o responsável técnico, para proceder às diligências necessárias para aferir das suspeitas: contacto com o cliente/utente, colaboradores e família.

2. A Instituição possui um manual de registo de ocorrências e procedimentos na gestão de situações de negligência e/ou maus tratos, pautado no âmbito do Manual de Boas Práticas e Ética Profissional.

3. No caso de os clientes/utentes detetarem abusos ou maus tratos por parte de um colaborador da Instituição, o cliente/utente deverá comunicar de imediato aos técnicos da Instituição.

4. As eventuais reclamações quanto aos atos praticados pelos quadros técnicos e/ou auxiliares devem ser apresentadas diretamente aos técnicos, que resolverão os casos que se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresenta superiormente se excederem essa competência ou, se pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVI

Revisão

O presente Regulamento pode ser revisto sempre que necessário, devendo ser recolhidos elementos resultantes da sua aplicação, que se considerem úteis para posterior introdução de alterações, se assim se achar necessário para um melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXVII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os clientes/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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXVIII

Dúvidas e Lacunas

As dúvidas e lacunas emergentes da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas pela Instituição, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com parecer técnico da Direção do Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga.

NORMA XXIX

Foro competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Braga.

Entrada em vigor:

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovação em reunião de Direção do Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga e comunicado à Entidade Reguladora – Segurança Social.

Elaborado por: Odete Maria da Silva Gonçalves

Aprovado por: Direção do Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga

Data: 24/03/2015

Ratificado por: Assembleia Geral do Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social e Saúde do Distrito de Braga

Data: 31/03/2022

O Presidente,

(Sérgio Manuel Braga Balão)