

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, Associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 26/2003 a fls. 149 e 149 Verso do Livro nº 9, das Associações de Solidariedade Social.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, designado por Centro Social, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social do Porto, em 30/04/2004, pertencente a Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Localização

1º A sede social do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo é na Avenida da Igreja, nº 281, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.

2º O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo tem actualmente uma delegação na Rua Nova de Vila Chã, nº 378 da referida freguesia de Arcozelo e Concelho de Vila Nova de Gaia, destinada à resposta social de Lar.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento 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 ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais
- Dar a conhecer, por parte do cliente, família, amigos e comunidade das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA IV

Objectivos do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel tem por objectivos, entre outros permitidos estatutariamente, contribuir para a promoção dos habitantes da freguesia de Arcozelo, pela prestação de auxílio material, moral e educacional, de forma a proporcionar protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e para contribuir para a sua integração social e comunitária.

NORMA V

Princípios do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo orienta-se pelos princípios da Religião Católica, em todas as suas atividades e no seu funcionamento interno.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO, OBJECTIVO GERAL SERVIÇOS PRESTADOS E POPULAÇÃO A ABRANGER

NORMA VI

Serviços prestados

- A resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados a idosos ou pessoas dependentes na sua residência quando por motivo de doença ou outros impedimentos não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou as actividades de vida diária, podendo assegurar os seguintes serviços:
 - Alimentação (segunda -feira a sexta-feira)
 - Cuidados de Higiene Pessoal (segunda-feira a sábado e feriados)
 - Cuidados de Higiene do Quarto (segunda-feira a sábado e feriados)
 - Tratamento de roupa (segunda-feira a sexta-feira)

O Centro Social fornecerá ajudas técnicas aos clientes quando requisitadas (cadeiras de rodas, andarilhos, camas articuladas), mediante o pagamento de uma caução.

NORMA VII

Objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário

Tem como objectivos:

- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- Promover o desenvolvimento das capacidades do cliente com vista à diminuição das situações de incapacidade física, psíquica e de isolamento.
- Contribuir para retardar ou mesmo evitar a institucionalização dos indivíduos possibilitando a permanência destes no meio familiar.

NORMA VIII

Potenciais clientes do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a indivíduos e suas famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

CAPÍTULO III

CANDIDATURA E PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IX

Candidatura

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

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Número de Identificação da Segurança Social;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar, medicação crónica;
- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

NORMA X

Condições de Admissão

A admissão do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliação.

- Avaliação de necessidades (cliente isolado, sem recursos, com desajustamento familiar grave, doença, divórcio, morte dos familiares, etc.);
- Avaliação física e mental;
- Avaliação sócio-económica;
- Os candidatos serem residentes em Arcozelo ou suas imediações;
- Os candidatos não sofrerem de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social.
- Número de vagas existentes.

NORMA XI

Priorização na Admissão

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas condições e pela seguinte ordem:

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Tenham uma situação económica carenciada;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Não estar numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Os candidatos não sofrerem de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social.
- O candidato ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser suprimidas no seu domicílio.
- Ser sócio da Instituição.

NORMA XII

Processo de Admissão

O processo de admissão inicia com o preenchimento da ficha de processo individual, fazendo ainda parte deste procedimento, uma entrevista ao candidato e/ou familiar realizada pela Diretora Técnica e, posteriormente, a assinatura do contrato de prestação de serviços com o cliente.

NORMA XIII

Entrevista de Admissão

A entrevista destina-se a:

- Estudar a situação sócio-económica do candidato;
- Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Fornecer informações adicionais e/ou esclarecer dúvidas.

NORMA XIV

Deliberação de Admissão

A deliberação de admissão de cliente para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário compete à Direcção Técnica, após obter informações de Direcção que entendam convenientes.

NORMA XV

Deferimento/Indeferimento da Admissão

O deferimento ou indeferimento do processo de admissão será comunicado ao candidato ou familiar, no menor tempo possível.

NORMA XVI

Inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário

A inscrição dos clientes no Serviço de Apoio Domiciliário é feita pela Directora Técnica, de forma a conhecer a situação psicosocioeconómica do cliente.

NORMA XVII

Lista de Espera

Se não houver vaga para admissão imediata na Resposta Social, o cliente aguardará em lista de espera, sendo devidamente informado do lugar que ocupa nessa lista.

NORMA XVIII

CrITÉrios de Lista de Espera

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Tenham uma situação económica carenciada;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Não estar numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Os candidatos não sofrerem de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIX

Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona diariamente de Segunda a Sábado, inclusive feriados, da seguinte forma:

- Manhã: 8h30 - 13h
- Tarde: 14h - 17h

NORMA XX

Horário de Entrega de Refeições

A entrega das refeições do almoço funciona exclusivamente de segunda-feira a sexta-feira, entre as 12h e as 13h.

NORMA XXI

Períodos de Encerramento

O Serviço de Apoio Domiciliário é interrompido nos dias 24 e 31 de Dezembro, assim como na Segunda-feira depois da Páscoa, cabendo a continuação do apoio ser assegurado por um familiar ou outra pessoa responsável.

NORMA XXII

Acolhimento de Novos Clientes

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- Prestar esclarecimentos, sempre que necessário, avaliar e adequar o serviço prestado às necessidades do cliente;

- Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

NORMA XXIII

Processo Individual do cliente

No processo individual do cliente consta a identificação pessoal do cliente, situação do agregado familiar, situação social do cliente e respectivo agregado familiar necessidades específicas, nomeadamente história de vida do cliente, médico de família e respetivo centro saúde e contactos.

NORMA XXIV

Princípio da Suspensão

O princípio da suspensão é a sanção aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXV

Processo de Suspensão

- A suspensão será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.
- Compete à Direcção ordenar a realização do processo disciplinar.
- A Direcção deverá ouvir o parecer da Directora Técnica.

NORMA XXVI

Deliberação da Suspensão

A deliberação da suspensão de um cliente é da competência exclusiva da Direcção, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XXVII

Princípio da Cessação

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar na prestação de serviço de apoio domiciliário, estabelece-se o seguinte princípio:

- A cessação é a sanção máxima aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXVII

Processo da Cessação

A cessação será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.

Compete à direcção ordenar a realização do processo disciplinar.

A direcção deverá ouvir o parecer da Directora Técnica.

NORMA XXIX

Deliberação da Cessação

A deliberação da cessação de um cliente é da competência exclusiva da direcção, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XXX

Pagamento da Mensalidade

A comparticipação familiar deve ser paga até ao dia 20 do mês a que respeita através de numerário ou cheque nos serviços de secretaria da Instituição, ou ainda por transferência bancária.

Haverá lugar a um acréscimo de juros à taxa legal do valor em dívida, caso o pagamento da mensalidade não seja efectuado dentro dos dez dias subsequentes.

NORMA XXXI

Comparticipação Familiar

A participação familiar pela utilização dos serviços e equipamentos da Instituição é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “ per capita” do agregado familiar.

NORMA XXXII

Ausências Justificadas/Injustificadas

Sempre que exista uma ausência injustificada e sem aviso prévio do Serviço de Apoio Domiciliário, o responsável técnico entra em contacto com o familiar responsável do cliente, para saber a razão ou razões da sua ausência;

No caso do cliente se ausentar por um período de 15 dias seguidos e não interpolados, terá um desconto na mensalidade de 25%. Esta situação só se verifica em caso de doença.

NORMA XXXIII

Cálculo da participação

O cálculo do rendimento “ per capita” do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

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

Sendo que:

R= rendimento “per capita”

RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

- A percentagem de 40% para o cálculo da participação familiar do Serviço de Apoio Domiciliário inclui a prestação dos seguintes serviços:
- Alimentação (almoço e lanche)25%

- Higiene pessoal.....5%
- Higiene do quarto.....5%
- Tratamento de roupas e outros serviços.....5%
- A prestação de outros serviços para além dos referidos no ponto anterior, poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento “per capita” do agregado familiar.

NORMA XXXIV

Prova de rendimentos

- A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos, nomeadamente de natureza fiscal.
- A prova das despesas referidas no artigo anterior é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.
- Por decisão da Direcção, a Instituição efectuará as diligências complementares que entender adequadas e necessárias para apurar a veracidade das declarações apresentadas.

NORMA XXXV

Actualizações anuais das comparticipações

Os clientes serão informados até ao dia 30 do mês de Novembro das actualizações anuais das comparticipações familiares, conforme deliberação da Direcção.

NORMA XXXVI

Quadro Pessoal

O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurado por:

- Um responsável Técnico Superior de Serviço Social (Directora Técnica)
- Ajudantes de Acção Directa
- Um Administrativo
- Trabalhadores Auxiliares

- Cozinheira
- Ajudante de Cozinha
- Motorista

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXVII

Direitos dos clientes

Os clientes têm os seguintes direitos:

- Utilizar os serviços e equipamento da Instituição disponíveis para a respectiva resposta social e nos termos do acordado com esta;
- Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Serem tratados em boas condições de higiene, segurança e alimentação;
- Registar no livro de reclamações o que acharem por conveniente, de modo a proporcionar uma melhor prestação de serviços;
- Dirigir-se sempre que necessite à Directora Técnica ou Membros Directivos;
- Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.

NORMA XXXVIII

Deveres dos clientes

Os clientes e familiares responsáveis têm os seguintes deveres:

- Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- O pagamento da comparticipação a que está obrigado;
- Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição;

- Informar, em caso de ausência, as pessoas responsáveis pela prestação do serviço requerido;
- Não criar nem contribuir para situações de conflito que possam colocar em causa a prestação do serviço.

NORMA XXXIX

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São Direitos do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo:

- Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/ familiar no acto de admissão;
- Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XL

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da Instituição:

- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- Assegurar a existência de recursos humanos necessários para a prestação deste serviço;

- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XLI

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São Direitos dos Colaboradores:

- Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e seus familiares;
- Dar sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
- Ter acesso a formação adequada;
- Gozar férias;
- Ser respeitado e tratado com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

NORMA XLII

Deveres dos Colaboradores da Instituição

São Deveres dos Colaboradores:

- Prestar aos clientes acolhimento e atenção;
- Favorecer o convívio entre os clientes;
- Cumprir as tarefas que lhe forem atribuídas;
- Detecção de necessidades dos clientes para melhor acompanhamento;
- Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalhos e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Transmitir à Directora Técnica todas as queixas, reclamações, observações e/ou preocupações dos clientes.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica, sempre que desejado.

NORMA LXII

Casos Omissos/Integração de Lacunas

A resolução de qualquer caso omissos no presente regulamento será da competência da Direcção depois de ouvido o parecer da Directora Técnica do Centro Social.

NORMA LXIII

Alterações do Regulamento

- O Regulamento Interno poderá ser alterado sob proposta da Directora Técnica e/ou Direcção do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo e aprovação em Assembleia.
- Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os seus clientes 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 este assiste.

NORMA LXV

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da aprovação.

O Presidente da Direcção,

O Presidente da Assembleia-Geral
