



Centro Social Paroquial da Sé
"Servir com Amor e Dignidade"

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial da Sé é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com Estatutos aprovados a 23/10/2015 pelo Sr. Bispo D. Manuel Rocha Felício, conforme Dec.Lei nº172-A/2014 de 14 de novembro, e que se regula pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O Centro Social Paroquial da Sé rege-se pelo estipulado na legislação aplicável a todas as Instituições Particulares de Solidariedade Social que possuam a valência de Serviço de Apoio Domiciliário, através da Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, bem como da Legislação Canónica.

NORMA III

Objectivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

- 1-Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2-Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1-Os objectivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- 1.1-Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e seus familiares;
- 1.2-Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio social aos utentes, de modo a contribuir para o equilíbrio e bem-estar de todo o agregado;
- 1.3-Apoiar os utentes e familiares na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- 1.4-Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações sociais;
- 1.5-Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- 1.6-Contribuir para retardar e/ou evitar a institucionalização;
- 1.7-Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia dos utentes.

2-Os objectivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- 2.1-Prestação de cuidados de higiene e conforto;

- 2.2-Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- 2.3-Ajuda na confecção das refeições;
- 2.4-Distribuição de refeições ao domicílio;
- 2.5-Tratamento de roupas.

3-O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- 3.1-Acompanhamento ao exterior;
- 3.2-Aquisição de bens e serviços;
- 3.3-Acompanhamento em situações lúdico-recreativas;
- 3.4-Promoção de passeios e convívios;
- 3.5-Cuidados de enfermagem.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V Candidatura

Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se preenchendo uma ficha de identificação que integrará o seu processo individual.

Deve também apresentar as informações constantes nos seguintes documentos:

- 1-Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do seu representante legal, quando aplicável;
- 2-Cartão de Contribuinte do utente;
- 3-Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
- 4-Cartão de Utente dos Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema a que o utente pertença;
- 5-Relatório médico, comprovativo da situação clínica actual do utente;
- 6-Comprovativo dos rendimentos do utente e respectivo agregado familiar (ordenados, pensões; prestações sociais, bolsas, rendimentos prediais e de capitais ou outras fontes);
- 7-Comprovativo de despesas fixas mensais com saúde, transportes e renda de casa (ou prestação mensal devida por empréstimo).

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 VI Critérios de Admissão

São critérios para admissão de utentes:

- 1º- Fracos recursos económicos
- 2º-Não se bastar a si próprio para satisfação das necessidades diárias ou ter necessidades de cuidados especiais;
- 3º-Ausência ou impossibilidade de a família assegurar o apoio necessário;
- 4º- Residência na freguesia de Guarda;
- 5º- Idade igual ou superior a 65 anos;
- 6º-Encaminhamento da Rede Social de suporte;
- 7º-Outros, a considerar pela Direção da Instituição.

A prioridade destes critérios é decrescente, sendo o nº1 o mais relevante.

NORMA VII

Admissão

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direcção Técnica. Sempre que a Directora Técnica considere necessário, a candidatura será submetida à decisão da Direcção da Instituição.

É competente para decidir a Direcção Técnica e será dado conhecimento da decisão ao utente no prazo de oito dias.

A admissão será formalizada através da assinatura de um contrato, entre o utente (ou seu representante) e a Instituição.

Terá que haver aceitação, por parte do utente, sua família, e/ou representante dos princípios, valores e normas regulamentares da Instituição.

A prestação é calculada, com base na fórmula referida na Norma XIII deste Regulamento.

NORMA VIII

Processo Individual do Utente

A Instituição organizará o processo individual do utente, no qual deverá constar:

- 1-Identificação do utente e do seu representante legal, quando aplicável;
- 2-Dados familiares relevantes;
- 3-Morada, telefone e nome de familiar ou outra pessoa a contactar em caso de emergência;
- 4-Ficha de inscrição preenchida;
- 5-Análise sócio-familiar e de suporte do utente;
- 6-Contrato de prestação de serviços assinado;
- 7-Identificação do médico assistente e principais problemas de saúde;
- 8-Outras informações relevantes.

NORMA IX

Lista de Espera

Caso a Instituição não possa proceder à admissão imediata, deverá comunicá-lo ao utente e se houver lista de espera, qual a posição que nela ocupa.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Instalações

O SAD encontra-se sediado nas instalações da Casa Paroquial que é um edifício que foi recentemente remodelado. Localiza-se na zona histórica da cidade, na rua D. Dinis nº34 e as suas instalações são compostas por um gabinete de atendimento, uma sala de espera, uma sala de reuniões e um salão polivalente.

Como o serviço é prestado nos domicílios, não existe área reservada para prestação dos serviços.

NORMA XI

Horário de Funcionamento

O Centro Social Paroquial da Sé funciona de Segunda a Sexta-feira das 08,00h às 18,00h e Sábados e Domingos entre as 11,30h e as 14,00h (entrega de refeições no domicílio).

O Serviço de Entrega de Refeições funciona todos os dias do ano excepto nos dias do passeio de Verão, Páscoa, festa de Natal, dia de Natal e de Ano Novo,

Os Cuidados de Enfermagem funcionam em horário flexível, consoante necessidade dos utentes e marcação prévia.

NORMA XII

Pagamento das Mensalidades/Comparticipações

O utente deverá pagar a mensalidade/comparticipação do mês findo, até ao dia 08 do mês seguinte, diretamente na Instituição, por transferência bancária ou entregá-la à Ajudante de Acção Directa, que a fará chegar à Equipa Técnica.

Há lugar a uma redução de 50% na participação mensal quando o período de ausência do utente exceda 15 dias seguidos.

A não entrega da documentação solicitada para constituição do Processo Individual do Utente implica a aplicação do valor máximo estipulado pela Instituição (custo medio real do utente)

NORMA XIII

Cálculo de Participações/Mensalidades

Considera-se participação o valor pago pela utilização dos serviços sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

$$\text{Rendimento per Capita (RC)} = \frac{\text{Rendimento mensal do agregado familiar} - \text{Despesas mensais fixas}}{\text{Número de elementos do agregado familiar}}$$

O valor máximo pago pela totalidade dos serviços não pode exceder **60%** do rendimento *per capita* do agregado familiar

Alimentação	base	15,00%
	reforço	10,00%
	Alimentação apoiada	2,75%
	confeção no domicílio	2,50%
Higiene Pessoal	base	3,00%
	adicional	4,00%
Cuidados imagem		1,50%
Higiene Habitacional		3,75%
Tratamento Roupas		2,00%
Pequenas reparações		1,50%
Transporte		2,50%
Animação/socialização		1,00%
Outros serviços	acompanhamento exterior	1,50%
	Aquisição bens/serviços	1,50%
	Ass. Medicamentosa	3,50%
	cuidados de enfermagem	4,00%

Relativamente aos rendimentos do agregado familiar, consideram-se para o cálculo do rendimento *per capita*:

- 1-Rendimentos do trabalho dependente e independente;
- 2-Pensões e prestações sociais;
- 3-Bolsas de estudo e formação;
- 4-Rendimentos prediais, de capitais e de outras fontes de rendimentos.

O valor do rendimento mensal do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

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

- 1-Taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 2-Renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- 3-Despesas com transportes;
- 4-Despesas com saúde e aquisição de medicamentos;
- 5-Despesas com familiar em ERPI;

As participações do SAD são devidas num total de 12 mensalidades, sendo que a sua revisão será efectuada anualmente e as alterações comunicadas aos interessados com uma antecedência de 30 dias.

A falta ou atraso no pagamento das mensalidades durante seis meses consecutivos implica a cessação imediata da prestação do apoio acordado.

NORMA XIV

Passeios/deslocações e Festas/convívios

Os passeios/deslocações e festas/convívios a realizar pela Instituição são exclusivamente para os utentes inscritos. Estes são preparados com antecedência e os utentes avisados, para que todos os interessados em participar se possam inscrever atempadamente.

Nestes dias as colaboradoras deverão ir identificadas com os equipamentos (polos, batas, crachás identificativos) cedidos pelo Centro Paroquial.

NORMA XV

Quadro de Pessoal

O Quadro de Pessoal do Centro Social Paroquial da Sé encontra-se afixado na Secretaria, em local bem visível e acessível a todos os interessados.

Este Quadro contém a indicação do número de recursos humanos (Direcção Técnica, Equipa Técnica e Pessoal Auxiliar), formação e conteúdo funcional, de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XVI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta Instituição compete a um Técnico Superior da área social, nos termos da legislação em vigor.

A sua identificação encontra-se afixada na Secretaria, de forma visível e acessível a todos os interessados.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- 1-Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- 2-Respeito pela sua maneira de ser e estar;
- 3-Qualidade nos serviços prestados;
- 4-Respeito pela sua intimidade e privacidade;
- 5-Ver respeitadas as suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 6-Apresentar reclamações/sugestões à Directora Técnica ou a qualquer outro responsável pelo SAD.

NORMA XVIII

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- 1-Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades;
- 2-Não exigir a prestação de serviços para além dos previamente definidos;
- 3-Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato estabelecido;
- 4-Cumprir o regulamento do SAD;

5-Avisar a Instituição de qualquer alteração no serviço prestado e/ou no seu agregado familiar.

NORMA XIX

Direitos do Centro Social Paroquial da Sé

São direitos do Centro Paroquial da Sé, enquanto entidade gestora do Serviço de Apoio Domiciliário:

- 1-Verificar e assegurar que todos os dirigentes e funcionários sejam tratados com respeito e dignidade;
- 2-Receber, atempadamente, a mensalidade acordada;
- 3-Ver respeitado o seu património;
- 4-Proceder à averiguação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no momento da sua admissão.

NORMA XX

Deveres do Centro Social Paroquial da Sé

São deveres do Centro Social Paroquial da Sé, enquanto entidade gestora do Serviço de Apoio Domiciliário:

- 1-Garantir a qualidade do serviço prestado de forma a ver assegurado o conforto e o bem-estar do utente;
- 2-Proporcionar o acompanhamento adequado a cada situação, dentro do que foi definido no contrato;
- 3-Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD;
- 4-O Centro Social deve proporcionar o acesso, por parte do pessoal técnico e auxiliar, à frequência de acções de formação que sejam promovidas por entidades competentes, com vista ao aperfeiçoamento do serviço prestado.
- 5-O Centro Social deverá fornecer às colaboradoras equipamentos identificativos (polos, batas, crachás identificativos) a serem usados regularmente.

NORMA XXI

Direitos e Deveres do Pessoal afecto ao SAD

Sem prejuízo do estabelecido no respectivo instrumento de regulamentação colectiva do trabalho, as unidades de Pessoal Técnico, Ajudantes de Acção Directa e outros, deverão observar os seguintes requisitos, de forma a assegurar o normal funcionamento e a qualidade dos serviços prestados:

- 1-Possuir formação necessária e adequada às funções que desempenha dentro da Instituição;
- 2-Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente envelhecimento e dependência;
- 3-Dispôr de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permitam adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- 4-Ter capacidade de prestar as informações necessárias para avaliar a adequação do plano de cuidados estabelecido para cada utente,
- 5-Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade de autoavaliação.
- 6-As colaboradoras deverão andar identificadas com os equipamentos (polos, batas, crachás identificativos) cedidos pelo Centro Paroquial.

Ao Pessoal Técnico cabe, nomeadamente:

- 1-Garantir a qualidade dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação, acompanhamento e avaliações periódicas, adequando, sempre que necessário, o plano de cuidados estabelecido;
- 2-Dirigir o funcionamento do SAD coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3-Promover reuniões de trabalho com o pessoal, dispensando especial atenção às dificuldades manifestadas pelas Ajudantes de Acção Directa;
- 4-Participar nas reuniões da Direcção, quando forem tratados assuntos relativos ao SAD;
- 5-Propor a contratação de pessoal, sempre que se justifique;
- 6-Propor à Direcção a aquisição de equipamento necessário;
- 7-Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
- 8-Zelar pela aplicação efectiva do Regulamento Interno;
- 9-Elaborar o horário de trabalho dos colaboradores;
- 10-Elaborar o mapa de férias do pessoal;
- 11-Elaborar o Plano Anual de Actividades.

Às Ajudantes de Acção Directa cabe, nomeadamente:

- 1-Prestar os cuidados de higiene e conforto necessários a cada utente;
- 2-Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas no domicílio;
- 3-Ministrar, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- 4-Realizar, no exterior, os serviços solicitados pelos utentes;
- 5-Acompanhar os utentes nas deslocações e actividades de animação;
- 6-Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção Técnica, com o devido enquadramento;

7-Acompanhar eventuais alterações que se verifiquem na situação global de cada utente que possam afectar o seu bem-estar, de forma a permitir a revisão e adequação do plano de cuidados estabelecido.

NORMA XXII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, ou seu representante legal, e o Centro Social Paroquial da Sé deverá ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de Serviço de Apoio Domiciliário, reavaliado periodicamente e alterado sempre que haja mudanças nos cuidados a prestar ao utente.

NORMA XXIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

A prestação de cuidados por parte do Serviço de Apoio Domiciliário pode ser interrompida por vontade do utente nas seguintes situações:

- 1-Inadequação dos serviços disponíveis face às necessidades do utente;
- 2-Insatisfação do utente;
- 3-Mudança de residência;
- 4-Melhoria das condições físicas e/ou autonomia do utente;
- 5-Aumento/ criação de apoio familiar de retaguarda.

NORMA XXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa da Instituição

Considera-se legítima a cessação de prestação de serviços por iniciativa do Centro Paroquial da Sé quando os factos que a origem sejam inimputáveis ao prestador dos cuidados, nomeadamente:

- 1-Falta de cumprimento do Regulamento Interno do SAD, por parte do utente;
- 2-Mudança de residência do utente;
- 3-Caducidade do acordo estabelecido com a Segurança Social;
- 4-Inadequação dos serviços disponíveis relativamente à situação do utente.

NORMA XXV

Livro de Reclamações e Livro de Ocorrências

Nos termos da legislação vigente, o Centro Social Paroquial da Sé possui Livro de Reclamações on-line e físico, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica sempre que desejado.

É também detentor de Livro de Ocorrências, onde deverão ser registadas todas as situações relevantes relacionadas com o funcionamento do SAD.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis do Serviço de Apoio Domiciliário deverão informar os utentes, ou seus representantes legais, de quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno, com a antecedência de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social SAD - Centro Regional de Segurança Social da Guarda.

NORMA XXVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas no presente Regulamento Interno, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Paroquial da Sé, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria em falta.

NORMA XXVIII

Disposições Complementares

Todas as questões que surjam no decurso da prestação de serviços ao utente, pela Instituição, serão resolvidas de acordo com:

- 1-Legislação aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- 2-Regulamento Interno do SAD;
- 3-Parecer da Direcção Técnica e/ou da Direcção da Instituição.

NORMA XXIX

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entrará em vigor em 03 de Março de 2025.

O Presidente da Direcção,

(Padre Carlos Alberto Correia Lages)