

R



Regulamento Interno

Resposta Social: Serviço de Apoio Domiciliário

**Centro Social Paroquial de São Caetano
Rua Principal 12 de Julho, 39 ♦ 3060-739 São Caetano**

centroscaetano@sapo.pt

231407236 / 936954233



Índice

ARTIGO 1 – Enquadramento.....	4
ARTIGO 2 – Âmbito De Aplicação	4
ARTIGO 3 – Objetivos Do Regulamento.....	4
ARTIGO 4 – Legislação Aplicável À Resposta Social.....	5
ARTIGO 5 – Conceito E Objetivos Do Serviço De Apoio Domiciliário.....	5
ARTIGO 6 – Objetivos Da Resposta Social.....	5
ARTIGO 7 – Princípios De Atuação.....	6
ARTIGO 8 – Destinatários Da Resposta Social.....	6
ARTIGO 9 – Serviços E/Ou Atividades Prestados Pela Resposta Social.....	6
ARTIGO 10 – Fornecimento De Alimentação.....	7
ARTIGO 11 – Acompanhamento Na Refeição	8
ARTIGO 12 – Cuidados De Higiene E Imagem Pessoal.....	8
ARTIGO 13 – Higiene Habitacional.....	9
ARTIGO 14 – Tratamento De Roupas De Uso Pessoal Do Cliente.....	9
ARTIGO 15 – Atividades De Animação E Socialização.....	9
ARTIGO 16 - Assistência Medicamentosa Na Medicação Prescrita.....	10
ARTIGO 17 - Acompanhamento A Consultas E Meios De Diagnóstico.....	10
ARTIGO 18 – Apoio Na Realização De Pequenas Modificações Ou Reparações No Domicílio.....	10
ARTIGO 19 – Apoio Psicossocial.....	11
ARTIGO 20 – Candidatura.....	11
ARTIGO 21 – Critérios De Seleção E Priorização Das Candidaturas.....	13
ARTIGO 22 – Lista De Espera.....	14
ARTIGO 23 – Admissão.....	15
ARTIGO 24 – Condições de Admissão.....	15
ARTIGO 25 - Processo Individual De Cliente.....	15
ARTIGO 26 – Programa De Acolhimento Inicial.....	16
ARTIGO 27 – Sustentabilidade Financeira.....	17
ARTIGO 28 – Definição Da Mensalidade.....	17
ARTIGO 29 – Tabela Para Cálculo Da Mensalidade.....	17
ARTIGO 30 – Cálculo Da Mensalidade.....	18
ARTIGO 31 – Agregado Familiar.....	19
ARTIGO 32 – Rendimentos Do Agregado Familiar.....	19
ARTIGO 33 – Despesas Fixas Do Agregado Familiar.....	20
ARTIGO 34 – Prova Dos Rendimentos E Das Despesas Fixas.....	20
ARTIGO 35 – Montante Máximo Da Mensalidade.....	20
ARTIGO 36 – Comparticipação Financeira de Clientes não Abrangidos Pelo Acordo de Cooperação.....	21
ARTIGO 37 - Redução Da Mensalidade.....	21

P



ARTIGO 38 – Revisão da Mensalidade.....	21
ARTIGO 39 – Pagamento Da Mensalidade.....	21
ARTIGO 40 – Instalações.....	22
ARTIGO 41 - Horários De Funcionamento.....	22
ARTIGO 42 - Quadro De Pessoal.....	23
ARTIGO 43 - Direção Técnica.....	23
ARTIGO 44 – Procedimentos Em Situação De Emergência.....	23
ARTIGO 45 – Gestão De Situações De Negligência, Abusos E Maus-Tratos ...	24
ARTIGO 46 - Direitos Dos/As Clientes.....	24
ARTIGO 47 - Deveres Dos Clientes.....	25
ARTIGO 48 - Direitos E Deveres Da Pessoa Responsável.....	25
ARTIGO 49 – Direitos dos/as Colaboradores/as.....	27
ARTIGO 50 – Deveres dos/as Colaboradores/as.....	27
ARTIGO 51 – Direitos da Instituição.....	28
ARTIGO 52 – Deveres da Instituição.....	28
ARTIGO 53 – Depósito e Guarda de Bens dos/as Clientes.....	29
ARTIGO 54 – Definição do Contrato.....	29
ARTIGO 55 – Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Impotável ao Prestador.....	30
ARTIGO 56 – Comunicações.....	30
ARTIGO 57 – Reclamações e Sugestões.....	30
ARTIGO 58 – Livro de Reclamações.....	31
ARTIGO 59 – Registo de Ocorrências.....	31
ARTIGO 60 – Sanções/Procedimentos.....	31
ARTIGO 61 – Alterações ao Regulamento.....	32
ARTIGO 62 – Integração de Lacunas.....	32
ARTIGO 63 – Entrada em vigor.....	32



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1 - ENQUADRAMENTO

O Centro Social Paroquial de São Caetano (adiante designado por CSPSC) é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, (IPSS), qualificada como Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o nº 15/82 em 29 de Abril de 1982, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS e demais artigos aplicáveis, desde que no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.

A sua sede situa-se na Rua Principal 12 de Julho, n.º 39, São Caetano.

ARTIGO 2 – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento interno reporta-se ao funcionamento da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (adiante designado por SAD), para a qual foi celebrado um acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 1 de outubro de 2000.

ARTIGO 3 - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
2. Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da IPSS, quer dos/as clientes e/ou dos demais interessados;
3. Promover a participação ativa dos/as clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

PR



ARTIGO 4 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL

1. O presente Regulamento Interno, que tem a finalidade de reger o funcionamento da resposta social do SAD, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais se elencam os de maior relevância:

- 1.1 - Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho;
- 1.2 - Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro;
- 1.3 - Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro;
- 1.4 - Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- 1.5 - Circulares de Orientação Técnica da DGSS;
- 1.6 - Contrato Coletivo de Trabalho;
- 1.7 - Protocolo de cooperação em vigor;
- 1.8 - Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 5 - CONCEITO E OBJECTIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

ARTIGO 6 – OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

São objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.



ARTIGO 7 – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência; humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

ARTIGO 8 – DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. São destinatários da resposta social:

- 1.1 – 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 e;
- 1.2 – 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 básicas e/ou atividades da vida diária.

CAPÍTULO II

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

ARTIGO 9 – SERVIÇOS E/OU ATIVIDADES PRESTADOS PELA RESPOSTA SOCIAL

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços e/ou atividades:

- a) Confeção, transporte e distribuição de refeições;
- b) Apoio/acompanhamento na refeição;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal¹;
- d) Higiene habitacional²;
- e) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente³;
- f) Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços);

¹ os produtos e instrumentos de higiene são da responsabilidade do cliente

² os produtos de limpeza são da responsabilidade do cliente

³ a marcação da roupa é da responsabilidade do cliente

P



- g) Assistência medicamentosa na medicação prescrita;
- h) Apoio psicossocial;
- i) Cedência de ajudas técnicas

2 – O SAD pode também assegurar:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- c) Outros serviços esporádicos e/ou pontuais

3 - O SAD contempla a prestação de serviços suplementares (que têm que ser solicitados com uma antecedência mínima de uma semana), não incluídos na mensalidade, cuja tabela de preços pode ser consultada na instituição ou no regulamento interno da resposta social, como:

- a) Cabeleireiro/Barbeiro/Serviços de estética;
- b) Tratamento de roupas da habitação;
- d) Aquisição de medicamentos, produtos de higiene pessoal e outros bens

ARTIGO 10 – FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições até ao domicílio do/a cliente, prestado diariamente entre as 12.30h e as 13.45h.

2. A refeição é constituída por:

- 2.1 Uma refeição principal;
- 2.2 Duas sopas;
- 2.3 Uma peça de fruta;
- 2.4 Uma gelatina diária ou um litro de leite (2ª, 5ª e 6ª);
- 2.5 Três pães (dois simples e um com conduto);

Entregues em conjunto, uma vez por dia.

3. A alimentação fornecida pela Instituição tem base às indicações de um/a nutricionista, tendo em conta as necessidades, hábitos, gostos e preferências dos/as clientes.

4. As ementas são afixadas mensalmente no placar informativo da resposta social e entregues aos/às clientes, sendo arquivadas mensalmente no dossier que se encontra em casa dos/as mesmos/as.



5. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais e/ou alergias a determinados produtos alimentares, justificadas obrigatoriamente mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação, mediante informação em tempo útil por parte do/a cliente e/ou pessoa próxima;
6. As ementas só poderão ser alteradas por motivos excecionalmente imprevistos.

ARTIGO 11 – ACOMPANHAMENTO NA REFEIÇÃO

1. Sempre que considerado necessário, poderá ser prestado o acompanhamento das refeições;
2. A periodicidade, a frequência e a forma de prestação deste serviço é definido de acordo com as necessidades e situação real do/a cliente, tendo em conta o definido no Plano Individual de Cuidados e a disponibilidade por parte da Instituição na prestação do serviço;
3. no acompanhamento da refeição, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurada privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

ARTIGO 12 – CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL

1. Os cuidados de higiene pessoal são prestados de acordo com o contratualizado e estabelecido no Plano Individual de Cuidados de cada cliente;
2. Na prestação de cuidados de higiene pessoal, cada cliente tem que ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida e deverá ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade;
3. A prestação de cuidados de higiene pessoal é um dos momentos privilegiados para estabelecer relação com o/a cliente e/ou pessoa próxima e promover a aquisição de competências;
4. todos os produtos de higiene e imagem pessoal são da responsabilidade do/a cliente e/ou pessoa próxima. Os mesmos deverão estar ao dispor das colaboradoras, sempre que necessário ou requerido, de modo a não comprometer a prestação de cuidados;
5. As instalações no domicílio do/a cliente onde é prestado o serviço de higiene devem cumprir as condições mínimas à prestação do serviço, devendo ser adaptadas ao grau de autonomia do/a cliente.

R.



ARTIGO 13 – HIGIENE HABITACIONAL

1. A higiene habitacional é um serviço que visa promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.

1.1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (cozinha, casa de banho e quarto).

1.2. Todos os produtos usados na higiene habitacional são da responsabilidade do/a cliente e/ou pessoa próxima. Os mesmos deverão estar ao dispor das colaboradoras aquando da realização do serviço.

ARTIGO 14 – TRATAMENTO DE ROUPAS DE USO PESSOAL DO CLIENTE

1. O serviço de tratamento de roupas objetiva o bem-estar, segurança, conforto e qualidade de vida do/a cliente.

2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é levantada pelas colaboradoras do SAD, no domicílio, devidamente tratada na Instituição e entregue assim que esteja pronta.

4. As roupas deverão ser marcadas pelos/as clientes ou pessoas responsáveis com o objetivo de evitar trocas.

ARTIGO 15 – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

1. Entende-se por atividades de animação e socialização o seguinte: Animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, acompanhamento e deslocação a entidades da comunidade;

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da/o Diretor/a Técnico/a e do/a Animador/a;

3. Algumas atividades poderão ser gratuitas ou pode ser devida uma participação, sendo tal situação previamente informada aos clientes e/ou familiar responsável;

4. Durante o ano, o Centro Social Paroquial de São Caetano organiza um conjunto de atividades direcionadas aos clientes do SAD. O/a cliente pode participar sempre que manifeste vontade. Estas atividades desenvolvem-se no domicílio, na instituição ou no exterior.

5. A aquisição de bens e géneros alimentícios assim como o pagamento de serviços será feita a pedido do/a cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.



5.1. Estas aquisições são pagas diretamente pelo/a cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

ARTIGO 16 - ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA NA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A administração de medicação é prestada de acordo com o estabelecido no Plano Individual de Cuidados de cada cliente e consoante a prescrição médica, entregue na instituição pelo/a cliente e/ou pessoa próxima. Sempre que a prescrição médica for alterada, o/a cliente ou pessoa próxima deverão comunicar à instituição a(s) alteração ou alterações.
2. A administração é realizada pelas colaboradoras do SAD, de acordo com a posologia prescrita.
3. Os medicamentos são guardados no domicílio do/a cliente, apenas acessível a quem realiza a sua preparação e/ou administração. Os medicamentos são guardados na embalagem com a respetiva informação terapêutica e aqueles que necessitem de ser conservados no frigorífico estão assinalados na caixa.

ARTIGO 17 - ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E MEIOS DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a cliente.
 - 1.1 Apenas em situações previamente informadas e/ou acordadas, a instituição realizará (de acordo com a sua disponibilidade em termos de recursos humanos) o transporte e acompanhamento do cliente a consultas, cuidados de enfermagem, análises clínicas, realização de exames diagnósticos, entre outros.
2. Este serviço, sendo de carácter pontual é considerado como despesa extra, não incluída no valor da mensalidade. O preçário dos acompanhamentos ao exterior depende do tempo despendido na deslocação e da distância da mesma, sendo possível consultar o preçário na secretaria da Instituição.

ARTIGO 18 – APOIO NA REALIZAÇÃO DE PEQUENAS MODIFICAÇÕES OU REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário executa pequenas tarefas de bricolagem e remodelação no domicílio do utente sempre que seja necessário e solicitado pelo cliente e/ou seus familiares.
2. Caso a reparação efetuada exija algum pagamento o/a cliente será informado/a.

P.



ARTIGO 19 – APOIO PSICOSSOCIAL

Este serviço visa o acompanhamento, orientação e aconselhamento psicossocial ao utente e familiares com dificuldades na identificação, prevenção e resolução de problemas, bem como informação e encaminhamento ao nível dos recursos comunitários. Promove a integração social dos indivíduos, contrariando a exclusão social. Este serviço é prestado de forma presencial e/ou telefonicamente.

CAPÍTULO III PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

ARTIGO 20 – CANDIDATURA

1. A candidatura à resposta social poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil, dentro do horário de funcionamento da secretaria do CSPSC – das 10h às 12h e das 14h às 17h – sendo realizadas junto da Diretora Técnica.

2. Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento de uma ficha de inscrição/admissão/diagnóstica (IMP. 085.0), devidamente assinada pelo/a cliente e/ou pessoa próxima, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos documentos necessários.

2.1. Documentos necessários para a inscrição:

2.1.1. Documento de identificação (bilhete de identidade/cartão de cidadão) do/a cliente e do/a representante legal, quando seja dado consentimento;

2.1.2. Cartão de Contribuinte do/a cliente e do/a representante legal (caso não tenha cartão de cidadão), quando seja dado consentimento;

2.1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a cliente e do/a representante legal (caso não tenha cartão de cidadão), quando seja dado consentimento;

2.1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o/a cliente pertença (caso não tenha cartão de cidadão);

2.1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do/a cliente e seus problemas de saúde crónicos, quando solicitado, bem como a listagem de medicação crónica e respetiva posologia;

2.1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;

2.2. Documentos necessários para o cálculo da mensalidade:



2.2.1. Documentos comprovativos do rendimento do agregado familiar, adequados e credíveis, de natureza fiscal (declaração de IRS e nota de liquidação);

2.2.2. Quando aplicável, documento comprovativo da não entrega do IRS;

2.2.3. Documento comprovativo do valor da pensão auferido;

2.2.4. Documento comprovativo dos rendimentos capitais (rendimentos referidos no artigo n.º 5 do Código de IRS, designadamente os juros dos depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros);

2.3. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

2.4. Prova das despesas mensais fixas do agregado familiar:

2.4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

2.4.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

2.4.3. Comprovativo das despesas regulares com transportes públicos até ao valor das tarifas de transportes da zona de residência: declaração da entidade transportadora a indicar o valor mensal do passe;

2.4.4. Comprovativo das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. A candidatura só é válida e efetiva após entrega de toda a documentação supracitada. Caso não se verifique a entrega da documentação, a candidatura não é válida.

4. O candidato/a e/ou pessoa próxima pode optar por não entregar o comprovativo de rendimento mensal ilíquido e/ou despesas mensais fixas. Nestes casos o/a cliente e/ou pessoa próxima terá que preencher uma *declaração de não entrega de documentos*, afirmando que não procede à entrega dos documentos necessários para o processo de cálculo da mensalidade, sabendo que ficará assim obrigado/a ao pagamento da mensalidade máxima em vigor, que corresponde ao custo médio real por cliente.

5. É agendado com o/a candidato/a e/ou pessoa próxima o horário para a realização de uma visita domiciliária de modo a avaliar as condições habitacionais.

R



6. O/a candidato/a e/ou pessoa próxima são informados/as de que o seu pedido será analisado, de acordo com os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social e que posteriormente será/serão contados/as telefonicamente no sentido de serem informados/as da decisão acerca da candidatura.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, no entanto, iniciar logo o processo de obtenção dos dados em falta.
8. Em caso de impossibilidade de deslocação por parte do cliente ou seu representante às instalações da IPSS, o responsável da resposta social realizará uma entrevista no domicílio do cliente de acordo com a sua disponibilidade.
9. As candidaturas são válidas para o ano civil em que foram realizadas, pelo que, no início de cada ano, os/as candidatos/as e/ou pessoa próxima deverão proceder a nova candidatura.

ARTIGO 21 – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS

1. A seleção e admissão dos/as candidatos/as é feita à medida da capacidade da resposta social.
2. O SAD tem definidos os seguintes critérios de admissão:

Crítérios de Admissão	Valor da ponderação
Situações de emergência social	25%
Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário	25%
Risco de isolamento social	20%
Grau de dependência	15%
Residência na freguesia de São Caetano	10%
Pessoas de referência do/a cliente a frequentar a instituição	5%

3. Entende-se por:
 - 3.1. Situações de emergência social: situações de vulnerabilidade e desproteção que constituam um perigo real, atual ou iminente, resultantes de não estarem asseguradas as condições mínimas de proteção, e que exijam uma intervenção social imediata;



- 3.2. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário: ausência temporária ou permanente dos prestadores de cuidados, bem como a existência de situações de variada natureza que impossibilitam o acompanhamento e a satisfação das necessidades dos/as candidatos/as a clientes;
- 3.3. Grau de dependência: neste critério são contemplados os indivíduos que não têm autonomia para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana e que precisam da assistência de uma terceira pessoa para realizar tarefas domésticas, para realizarem a sua higiene pessoal ou para se deslocarem.
- 3.4. Risco de isolamento social: situações nas quais se verifica a ausência de contacto social ou familiar, ausência de envolvimento na comunidade ou com o mundo exterior e/ou ausência ou dificuldade no acesso a serviços.
- 3.5. Residência na freguesia de São Caetano: candidato/a com residência na freguesia de São Caetano;
- 3.6. Data de inscrição: antiguidade da inscrição efetuada pelo/a candidato/a e/ou pessoa próxima;
- 3.7. Pessoas de referência do/a cliente a frequentar a instituição: elemento da família próxima do/a candidato/a a frequentar o SAD da instituição.
4. em caso de empate de duas ou mais candidaturas, valerá como ponto de desempate a antiguidade da candidatura na resposta social.
5. Quando a resposta social de SAD não tiver lista de espera, todos/as os/as candidatos/as serão admitidos, desde que cumpram os critérios de acessibilidade.

ARTIGO 22 – LISTA DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão imediata do/ candidato/a, por inexistência de vagas, o/a mesmo/a ficará em lista de espera (IMP. 083.0), sendo imediatamente informado/a, através de contacto telefónico, da disponibilidade de vagas, assim que as houver.
 - 1.1. A priorização no posicionamento da lista de espera tem base nos seguintes critérios:
 - a) Critérios de admissão;
 - b) Existência de vaga.
 - 1.2. Os candidatos/as serão retirados/as da lista de espera sempre que:
 - a) O/a próprio/a ou seu representante anule a inscrição;
 - b) Os requisitos/condições de frequência da resposta social não sejam preenchidos;

R



c) O cliente não aceitar ingressar na resposta social.

ARTIGO 23 - ADMISSÃO

1. As admissões são efetuadas ao longo de todo o ano civil, estando asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção do Centro Social Paroquial de São Caetano.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de uma semana.
4. Aquando do preenchimento da ficha de inscrição/admissão/diagnóstica (IMP. 085.0), o/a candidato/a é informado do valor da mensalidade a pagar.
5. O/a cliente e/ou pessoa próxima é também informado/a de que, sempre que existirem alterações nos rendimentos e/ou das despesas, as mesmas devem ser comunicadas à instituição, sendo obrigatório entregar os documentos comprovativos dessas alterações.
6. Anualmente, no início de cada ano civil, as mensalidades de SAD são revistas, pelo que serão solicitados aos/às clientes ou pessoas próximas os documentos comprovativos dos rendimentos e despesas fixas do agregado familiar.
7. É combinado com o/a cliente e/ou pessoa próxima a data para o início da prestação de serviços.

ARTIGO 24 – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão do SAD:

- a) Estar enquadrado/a nas condições referidas no nº1 do Artigo 8º;
- b) Ter a situação de utente regularizada com a Instituição;

ARTIGO 25 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1. O Processo Individual de Cliente consiste num conjunto de documentos de cada cliente que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição (IMP. 085.0).
2. Do processo individual do cliente deverão constar:
 - Ficha de inscrição/admissão/diagnóstica (IMP. 085.0);
 - Contrato de Prestação de Serviços;
 - Identificação, endereço e telefone do cliente (familiar, representante legal,



- ou outro);
- Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (ex: documentos de identificação pessoal, comprovativos de despesas e rendimentos, informação clínica);
 - Elementos sobre a situação social, financeira e de saúde do cliente;
 - Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
 - Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
 - Identificação e contactos dos médicos que acompanham o cliente;
 - Plano de Individual de Cuidados;
 - Ficha de avaliação diagnóstica;
 - Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - Registos das necessidades específicas dos clientes;
 - Registos das ocorrências das situações anómalas;
 - Registos de reclamações;
 - Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo documento de rescisão do contrato, cópia da certidão de óbito, ou outros.
3. O Processo Individual é arquivado no estabelecimento, em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
4. O/a Cliente e/ou pessoa próxima têm conhecimento da informação constante no Processo Individual.

ARTIGO 26 – PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. O programa de acolhimento inicial (IMP. 146.0) diz respeito ao período de adaptação acordado com o/a cliente e/ou pessoa próxima, não devendo ser superior a 30 dias. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com o objetivo de estabelecer uma relação de proximidade. É realizado um registo deste processo, definindo, sempre que necessário, estratégias específicas com vista à adequada integração do/ cliente no SAD.

B



2. Também durante o acolhimento inicial poderão ser abordadas e aprofundadas algumas questões de entrevista de avaliação diagnóstica, sempre que necessário.
3. Após 30 dias do acolhimento é elaborada uma avaliação final sobre o processo de integração e adaptação do/a cliente, utilizando o relatório do programa de acolhimento inicial (IMP. 025.0), que é depois arquivado no Processo Individual do cliente.

CAPÍTULO IV – MENSALIDADE

ARTIGO 27 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. O custo de funcionamento da resposta social é suportado, de forma independente pelos/as clientes e pelo Estado (Instituto da Segurança Social).
2. Cabe aos/às clientes e/ou pessoas próximas participar os encargos de frequência do/a cliente na resposta social tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os/as clientes com mais e menos recursos.
3. À instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado (Instituto da Segurança Social), de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

ARTIGO 28 – DEFINIÇÃO DA MENSALIDADE

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

ARTIGO 29 – TABELA PARA CÁLCULO DA MENSALIDADE

SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAD	Número de Serviços	De Segunda a Sexta	Número de Serviços	De Segunda a Sábado
• Confeção, transporte e distribuição de refeições; • Apoio/acompanhamento na refeição;	2 serviços	40% do rendimento <i>per capita</i>	2 serviços	45% do rendimento <i>per capita</i>
	3 serviços	45% do rendimento <i>per capita</i>	3 serviços	55% do rendimento <i>per capita</i>



<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados de higiene e conforto pessoal; <ul style="list-style-type: none"> • Higiene habitacional; • Tratamento da roupa do uso pessoal do utente; • Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços); • Assistência medicamentosa na medicação prescrita; • Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados; • Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio; 	4 serviços	50% do rendimento per capita	4 serviços	60% do rendimento per capita
	5 serviços	55% do rendimento per capita	5 serviços	65% do rendimento per capita
	6 serviços	60% do rendimento per capita	6 serviços	70% do rendimento per capita
	7 serviços	65% do rendimento per capita	7 ou mais serviços	75% do rendimento per capita
	8 ou mais serviços	75% do rendimento per capita		

ARTIGO 30 – CÁLCULO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade devida pela frequência do/a cliente na resposta social é determinada de forma proporcional ao rendimento do respectivo agregado familiar, sendo calculada com base na legislação em vigor, especificamente na Circular de Orientação Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social que estipula como fórmula de cálculo:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot n$$

n

Sendo:

- RC = Rendimento Per capita mensal
- RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- D = Despesas mensais fixas
- n = Número de elementos do agregado familiar



ARTIGO 31 – AGREGADO FAMILIAR

1. 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, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas aquém o utente esteja confinado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

ARTIGO 32 – RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos (anuais ou anualizados):

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente = rendimentos empresariais e profissionais;
- c) 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);
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;



h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

ARTIGO 33 – DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

1. 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

ARTIGO 34 – PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

1.1. sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que consideram adequadas, pode o Centro Social Paroquial de São Caetano convencionar um montante de mensalidade máxima.

1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1 do Artigo 33, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da mensalidade máxima.

2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

ARTIGO 35 – MONTANTE MÁXIMO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das instituições e o Ministério responsável por esta área.

2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.



ARTIGO 36 - COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do/a cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio Real por utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

ARTIGO 37 – REDUÇÃO DA MENSALIDADE

1. No caso de ausências injustificadas não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade, bem como ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 (quinze) dias consecutivos.
3. A partir dos 30 (trinta) dias de ausência consecutivos haverá lugar a uma redução de 50% da mensalidade.
3. Consideram-se ausências justificada, desde que devidamente fundamentadas, situações de doença (com apresentação de declaração médica) e/ou ausência.
5. Se o/a cliente faltar consecutivamente mais de 30 (trinta) dias sem justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro/a cliente em lista de espera (IMP. 083.0), exceto quando se efetue o pagamento integral da mensalidade.

ARTIGO 38 – REVISÃO DA MENSALIDADE

1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas atualizados ao longo do primeiro mês do ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição do valor da mensalidade de determinado agregado familiar, designadamente no *rendimento per capita* mensal, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.
3. O valor da mensalidade poderá também ser alterado sempre que houver alteração ao número de serviços contratualizados. Nestes casos é realizada uma adenda ao Contrato de Prestação de Serviços estabelecidos.

ARTIGO 39 – PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades por ano.



2. A mensalidade deverá ser paga em numerário, através de cheque ou transferência bancária até ao dia 30 do mês a que corresponde a prestação dos serviços nos serviços administrativos da instituição entre as 10h e as 13h e entre as 14h e s 17.30h, de segunda a sexta-feira.
3. O atraso no pagamento da mensalidade implica um acréscimo de 10% sobre o seu valor.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 30 (trinta) dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do/a cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO V INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 40 - INSTALAÇÕES

1. O Centro Social Paroquial de São Caetano tem a sua sede na Rua Principal 12 de Julho, n.º 39, 3060-739 São Caetano, Cantanhede e as suas instalações são compostas diversas áreas funcionais, a saber:
 - a) Área de acesso (permite a livre mobilidade a pessoas em cadeira de rodas);
 - b) Área da direção e dos serviços técnicos (composta por gabinete de atendimento/direção/coordenação, gabinete de trabalho, instalações sanitárias do pessoal);
 - c) Área de serviços (cozinha, dispensa e arrumos, zona de lixo, lavandaria e arrecadação geral);
 - d) Área de instalações para o pessoal (espaços destinados ao descanso, higiene e conforto do pessoal: área de pessoal e vestiário/instalação sanitária, com duche).

ARTIGO 41 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social de SAD funciona durante todo o ano, de segunda a sábado nos seguintes horários:
 - 1.1. De segunda a sexta das 8.30h às 17.30h.
 - 1.2. Aos sábados, no dia 24 de Dezembro, no dia 31 de Dezembro, na sexta-feira Santa e no dia 7 de Agosto das 8.30h às 14.00h.
2. A resposta social encerra:

PR.



- 2.1. Domingos e Feriados; segunda-feira de Páscoa (o SAD funciona na Sexta-feira Santa até às 14.00h para compensar a segunda-feira de Páscoa)
- 2.2. O SAD encerrará ainda ao longo do ano, sempre que seja recomendado pelos serviços Oficiais de Saúde;
- 2.3. Nos casos de surtos de doença infectocontagiosa;
- 2.3. Quando existir recomendação dos Serviços Oficiais e,
- 2.4. Outras datas por deliberação da direção comunicadas com a devida antecedência.

ARTIGO 42 - QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado no placar informativo do estabelecimento, contendo a indicação do número de recursos humanos, horários de trabalho e formação, definido com a legislação em vigor.
2. Compete a todo o pessoal, técnico e não técnico, garantir a qualidade dos serviços prestados ao cliente.
3. A instituição dispõe de um Manual de Funções (RH.MF.001.0) que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta

ARTIGO 43 - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A coordenação do SAD compete à Diretora técnica da instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

ARTIGO 44 – PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Avisar o familiar/responsável de contato definido;
 - b) Sempre que se justifique deve ser contactado o serviço de ambulâncias ou o INEM;
 - c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o utente é acompanhado ao serviço de saúde, por um colaborador, no entanto cabe à família acompanhar o idoso assim que possível.



ARTIGO 45 – GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:

1.1. O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar a Diretora Técnica da situação ocorrida;

1.2. A Diretora Técnica, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do cliente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto dos mecanismos de sanção;

1.3. A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.

2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:

2.1. Sempre que detetada algumas destas situações, as Ajudantes devem informar a Diretora Técnica;

2.2. Depois de auscultadas as partes envolvidas a Técnica agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação; Centro Social Paroquial de São Caetano

2.3. Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

3. A instituição tem disponível para consulta o Manual de Procedimentos em Situação de Violência (M.035.0)

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 46 - DIREITOS DOS/AS CLIENTES

1. São direitos dos/as clientes:

1.1. Usufruir de ajudas à situação, de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a Instituição prestadora de cuidados;

1.2. Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;

1.3. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;

PR.



- 1.4. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do cliente ou familiar;
- 1.5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
- 1.6. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

ARTIGO 47 - DEVERES DOS CLIENTES

1. São deveres dos clientes:
 - 1.1. Observar o cumprimento dos artigos expressos no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - 1.2. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviço para além do plano estabelecido;
 - 1.3. Participar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de participações em vigor;
 - 1.4. Satisfazer em 90% do quantitativo acordado, em ausências justificadas superiores ou iguais a 15 dias consecutivos e inferiores a 30 dias.
 - 1.5. O cliente, familiar ou responsável, deve comunicar sempre as ausências do cliente, independentemente do motivo;
 - 1.6. Deverá comunicar ao Técnico responsável, ou na ausência deste, a outra pessoa responsável, com pelo menos oito dias de antecedência, todas as situações de saída previsível;
 - 1.7. A família ou o cliente deverão informar a Instituição de todas as restrições alimentares, médicas ou outras que possuam, de modo a garantir o seu cumprimento;
 - 1.8. Informar o técnico responsável sempre que se verificarem alterações tanto nos rendimentos como nas despesas do cliente

ARTIGO 48 – DIREITOS E DEVERES DA PESSOA RESPONSÁVEL

1. O/A responsável pelo/a cliente é a pessoa que sendo ou não familiar do cliente, assumirá os direitos e deveres por ele titulado, sempre que o próprio esteja impossibilitado de o fazer, e que articulará toda a informação com a equipa técnica do CSPSC;



2. Para efeitos da relação contratual, o CSPSC relacionar-se-á apenas com o/a cliente e com o/a responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;

3. O/A Responsável tem os seguintes direitos:

- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) A ser recebido pela Direção Técnica do Centro de Dia, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efetuar reclamações e sugestões;
- d) Ter acesso aos Regulamentos;
- e) Ser informado/a pela equipa sobre a evolução do cliente/candidato e as suas competências/necessidades;
- f) Participar na elaboração do Plano Individual de Intervenção do/a cliente, e, sempre que possível, na sua avaliação e revisão;
- g) Analisar periodicamente com a equipa o percurso do cliente na Centro de Dia, bem como com ela partilhar e articular estas análises;
- h) Ser informado/a sempre que ocorram situações anómalas;
- i) Ver respeitada a confidencialidade das informações prestadas;

4. O/A Responsável tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CSPSC, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais e demais despesas decorrentes da prestação de serviços;
- b) Respeitar as cláusulas e termos do contrato de prestação de serviços celebrado, o presente regulamento e as demais normas ou procedimentos definidos e implementados;
- c) A prestar todas as informações sobre o/a cliente que sejam relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do mesmo;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
- e) Participar nas reuniões para que forem convocados;
- f) Expor as expectativas sobre o percurso do cliente e colaborar ativamente na elaboração, implementação, avaliação e revisão do Plano Individual de Intervenção do cliente;



- g) Assegurar os cuidados de saúde, higiene, segurança e socialização do/a cliente seu familiar;
- h) Desenvolver atividades que facilitem a autonomia e integração comunitária do/a cliente seu familiar;
- i) Informar, atempadamente, quaisquer alterações que ocorram com o/a cliente durante os períodos de ausência;
- j) Cumprir o estipulado no que respeita aos horários das visitas.

ARTIGO 49 - DIREITOS DOS/AS COLABORADORES/AS

1. Respeito por parte dos/as clientes/candidatos e seus familiares.
2. Estarem garantidas as condições de saúde higiene e segurança no trabalho de modo a poderem desenvolver a sua atividade profissional com qualidade.
3. Cumprimento por parte do CSPSC, dos/as clientes, familiares ou seus representantes, candidatos das normas legais em vigor, aplicáveis à atividade.
4. Usufruir de ações de formação adequadas à sua atualização nas funções que desempenham.
5. Seguro de Acidentes de Trabalho ou Pessoais, com cobertura adequada às funções que desempenham.

ARTIGO 50 - DEVERES DOS/AS COLABORADORES/AS

1. Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, clientes/candidatos e familiares;
2. Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos/as clientes e seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento dos serviços.
3. Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos clientes, hábitos ou práticas familiares ou particulares, sob pena de instauração de processo disciplinar com vista ao despedimento.
4. Respeitar e fazer respeitar os direitos dos/as clientes, familiares ou seus representantes.
5. Não exercer qualquer influência nos/as clientes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.
6. Cumprir o estabelecido no Plano Individual de Intervenção de cada Cliente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções.
7. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor.
8. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.



9. Frequentar as ações de formação e sensibilização para as quais sejam convocados.
10. Aceitar e promover o trabalho em equipa respeitando e promovendo o trabalho desenvolvido pelos seus colegas.
11. Garantir a passagem de informação acerca do estado de desenvolvimento das atividades previstas e do bem-estar e necessidade de saúde dos/as clientes.
12. Relatar em registo de ocorrência todas as situações anormais para posterior avaliação e intervenção por parte da equipa técnica.
13. Informar a Direção Técnica para contacto imediato com o(s) familiar(es), sobre qualquer acidente que ocorra ou tenha ocorrido com o cliente.
14. Informar os seus superiores hierárquicos das questões de saúde dos clientes, principalmente as que envolvam situações de doença.
15. Não autorizar as saídas ou entradas de clientes, sem a prévia autorização do Diretor técnico;
16. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos designadamente quanto à manutenção e limpeza.
17. Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pelo CSPSC, para o exercício das suas funções e cumprir as regras de manutenção estipuladas.
18. Ao Diretor Técnico cabe articular com os familiares ou seus representantes, bem como com os médicos que acompanham os clientes ou as entidades médicas locais, as questões de saúde dos clientes, principalmente as que envolvam situações de doença.

ARTIGO 51 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
 - 1.1. Exigir o cumprimento de todas as disposições deste regulamento;
 - 1.2. Exigir o cumprimento do pagamento das mensalidades e dos produtos fornecidos ou dos serviços prestados dentro do prazo estipulado.

ARTIGO 52 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO

2. São deveres da Instituição:
 - 2.1. Cumprir todas as obrigações derivadas deste regulamento, bem como as resultantes do contrato de prestação de serviços, estabelecido entre o cliente, seu familiar ou pessoa por si responsável e a Instituição;
 - 2.2. Estabelecer parceria com a família no sentido de partilha e colaboração;
 - 2.3. Prestar aos clientes todos os serviços destinados a assegurar a satisfação das necessidades básicas;



2.4. Em caso de doença súbita ou acidente, deverão os colaboradores responsáveis prestar assistência e avisar a família;

2.5. Em caso de emergência a Instituição informará de imediato a família e, dependendo da situação, poderá o colaborador responsável encaminhar para os serviços de saúde.

ARTIGO 53 – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

Uma vez que a resposta social de SAD não implica o alojamento do/a cliente nem a sua presença sistemática na Instituição, não está previsto qualquer dispositivo de guarda de bens de uso pessoal. No entanto, como em alguns casos existe a guarda da chave da casa do/a cliente, a mesma é devidamente identificada e colocada ao final do dia num chaveiro fechado à chave com acesso limitado apenas às Ajudantes de Ação Direta do Serviço.

ARTIGO 54 - DEFINIÇÃO DO CONTRATO

1. O acolhimento no Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do/a cliente.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

3. O contrato da prestação de serviços é celebrado entre o Centro Social Paroquial de São Caetano, o/a cliente ou um dos seus familiares ou representante, é feito em duplicado sendo um exemplar entregue ao cliente ou seu familiar/representante e outro arquivado no seu processo individual.

4. Sempre que o/a cliente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.

5. No contrato de prestação de serviços estão definidos os direitos e obrigações de ambas as partes.

6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.



ARTIGO 55 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Pode haver lugar à cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente nas seguintes situações:

- 1.1. Por denúncia (com a antecedência mínima de 30 dias, mediante carta registada com aviso de receção);
- 1.2. Por morte;
- 1.3. Mudança de residência (com a antecedência mínima de 30 dias, mediante carta registada com aviso de receção);

ARTIGO 56 – COMUNICAÇÕES

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá o Centro Social Paroquial de São Caetano proceder ao envio dos recibos de comparticipação via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a cliente, familiar/responsável, ser-lhe-ão entregues via e-mail.

4. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

ARTIGO 57 – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a sempre que desejado.

2. Qualquer reclamação oral realizada sobre os/as colaboradores/as ou sobre os serviços prestados é encaminhada para o/a Diretor/a Técnico/a, que marcará reunião com a pessoa em causa.

2.1. Esta reunião terá como objetivo ouvir a reclamação de forma a esclarecer todas as questões existentes.



2.2. Caso o/a reclamante não fique devidamente satisfeito com a explicação ou proposta de resolução apresentada, ser-lhe-á facultado o livro de reclamações onde poderá expor por escrito a reclamação.

3. Sempre que os/as clientes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões, que podem ser expostas em impresso próprio existente nos serviços administrativos.

ARTIGO 58- LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte físico e eletrônico, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 7472017 de 21 de Junho.

O Livro de Reclamações em suporte físico poderá ser solicitado junto da do Diretor Técnico ou dos serviços administrativos. O acesso ao livro eletrônico é feito através do link: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

ARTIGO 59 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

O CSPSC possuiu também um dossiê que integra folhas de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do SAD como forma de promover a melhoria continua.

ARTIGO 60 - SANÇÕES/PROCEDIMENTOS

1. Os/as clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento outras determinações em vigor no CSPSC.

2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos/às clientes incumpridores/as conforme a gravidade das faltas:

a) Advertência;

b) Cessação do contrato de prestação de serviços.

3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os/as clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para o procedimento judicial.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS



ARTIGO 61 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

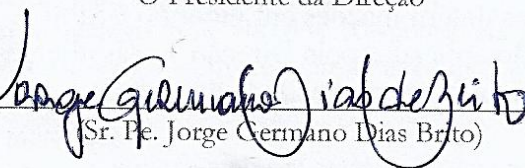
ARTIGO 62 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 63 – ENTRADA EM VIGOR

Aprovado pela Direção em 28 de Abril de 2025, o presente regulamento entra em vigor em 1 de Maio de 2025.

O Presidente da Direção



(Sr. Pe. Jorge Germano Dias Brito)