



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

□

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

INDICE

Capítulo 1 – Disposições Gerais

- Norma I – Âmbito de Aplicação
- Norma II – Legislação Aplicável
- Norma III – Objectivos do Regulamento Interno
- Norma IV – Serviços e Actividades Desenvolvidas
- Norma V – Serviços Complementares

Capítulo 2 – Processo de Admissão de Clientes

- Norma VI – Condições de Admissão
- Norma VII – Inscrição na Resposta Social
- Norma VIII – Critérios de Admissão
- Norma IX – Admissão
- Norma X – Acolhimento de Novos de Clientes
- Norma XI – Processo Individual do Cliente
- Norma XII – Lista de Espera

Capítulo 3 – Instalações e Regras de Funcionamento

- Norma XIII – Instalações
- Norma XIV – Horário de Funcionamento
- Norma XV – Pagamento da Mensalidade
- Norma XVI – Tabela de Comparticipações
- Norma XVII – Actividades/Serviços Prestados
- Norma XVIII – Quadro de Pessoal
- Norma XIX – Direcção Técnica

Capítulo 4 – Direitos e Deveres do Cliente

- Norma XX – Direitos do Cliente
- Norma XXI – Deveres do Cliente
- Norma XXII – Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Colaboradores
- Norma XXIII – Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Colaboradores
- Norma XXIV – Depósito e Guarda dos Bens do Cliente
- Norma XXV – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente
- Norma XXVI – Cessação da Prestação dos Serviços
- Norma XXVII – Contrato de Prestação de Serviços
- Norma XXVIII – Livro de Reclamações
- Norma XXIX – Alterações ao Regulamento
- Norma XXX - Integração de Situações Omissas
- Norma XXXI – Entrada em Vigor



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPITULO 1

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Centro Social Baptista de Leiria é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com sede em Rua Dr. José Pedro Dias Júnior, n.º 19, na freguesia e concelho de Leiria. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 13/12/2011 para 42 clientes e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A legislação aplicável á criação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é:

- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.
- Decreto-lei n.º 172A/14 de 14 de Novembro, alterada pela lei n.º 76/2015 de 28 de Julho.
- Decreto-lei 64/2007 de 14 de Março, alterado pelo Decreto-lei 33/2014 de 4 de Março.
- Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro.
- Protocolo de Cooperação em vigor.
- Circular normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014.
- Circular normativa n.º 5 de 23 de Dezembro de 2014.
- Portaria 196-A 2015 de 1 de Julho.
- Lei 120/2015 de 30 de Junho.
- Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA III

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres do cliente e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social;
3. Promover a participação activa dos clientes, ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do Centro Social Baptista de Leiria é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária. Assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Confeção e distribuição de refeições/apoio nas refeições.

- 1.1 As refeições são entregues diariamente entre as 12.00H e as 13.30H. É fornecida a sopa para o almoço e jantar e um prato, fruta/sobremesa e pão, bem como alguns alimentos que servem de complemento entre as refeições principais (leite, iogurte, queijo, fiambre, bolacha).
- 1.2 A alimentação é fornecida de 2.^a a 6.^a Feira.
- 1.3 Por solicitação/necessidade do cliente poderá ser fornecida alimentação para o fim-de-semana, sendo que ao sábado é entregue a refeição para domingo.
- 1.4 Nas situações em que um feriado se verifique à 2.^a feira ou sábado a refeição será entregue no próprio dia. Nas outras situações a refeição para o feriado será entregue na véspera.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

1.5 A refeição será assistida nas situações de dependência, desde que não exista suporte familiar.

1.6 A ementa é definida semanalmente, podendo vir a ser alterada devido a imprevistos.

1.7 Será fornecida alimentação de dieta mediante a apresentação de atestado médico.

2. Cuidados de higiene e conforto pessoal: serão prestados de acordo com a necessidade do cliente em articulação com este e a família, conforme for definido no plano individual.

2.1 O apoio na higiene pode realizar-se todos os dias da semana, incluindo ao fim-de-semana no período da manhã e à noite, conforme descrito na norma V.

2.2 De 2ª a 6ª feira poderá realizar-se também no horário das 14.30/15.30 Horas.

3. Higiene habitacional. Inclui a limpeza do espaço estritamente necessário ao apoio a prestar, quando associado a outro tipo de serviços da SAD.

4. Tratamento de Roupas. É considerada a roupa pessoal de uso diário toalhas, panos de cozinha e lençóis de cama, exclusivas do cliente,

4.1 A marcação da roupa é feita na Lavandaria do Centro Social Baptista de Leiria. Este serviço inclui a aquisição dos números e marcação da roupa. Sempre que um cliente inicia este serviço, à primeira mensalidade acresce o valor de 20,00€.

4.2 A colaboradora de SAD deverá preencher em impresso próprio, em conjunto com o cliente, a relação da roupa recolhida. O impresso, que deverá ser assinado por ambas as partes, segue junto com a roupa para a lavandaria da instituição. Quando a roupa estiver pronta deve ser conferida na lavandaria e novamente em casa do cliente na presença daquele.

5. Atividades de Animação e socialização.

Animação, lazer, cultura, aquisição de géneros e bens alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

5.1 Poderão ocorrer no domicílio, na instituição ou em espaços exteriores.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

- 5.2 As actividades serão sempre comunicadas aos clientes para que se pronunciem sobre a sua participação nas mesmas, ou não. Sempre que se justificar será também comunicado ao representante legal.
- 5.3 Não existe obrigatoriedade de participar nas actividades desenvolvidas.
- 5.4 As actividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação; no entanto o cliente será sempre informado previamente.

NORMA V

SERVIÇOS COMPLEMENTARES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda algumas actividades de apoio complementar. São elas:
 - 1.1 **Apoio nocturno** prestado em dias úteis, com deslocação ao domicílio a fim de prestar o apoio necessário, seja nos cuidados de higiene pessoal, alimentação assistida, posicionamentos ou administração de medicação;
 - 1.2 **Apoio alargado aos fins-de-semana e feriados** nos períodos da manhã e noite para dar o apoio necessário, seja na higiene pessoal, alimentação assistida, posicionamentos ou administração de medicação;
 - 1.3 Em situações consideradas urgentes e em que não haja suporte familiar, sendo possível á instituição, poderemos **acompanhar os clientes** a consultas ou realização de exames auxiliares de diagnóstico.
 - 1.4 **Apoio na aquisição, preparação e administração de medicação.**
Serviço realizado apenas mediante apresentação de prescrição médica.
 - 1.5 **Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade** adequados á satisfação de outras necessidades.
2. Não será prestado o apoio mencionado nos pontos 1.1 e 1.2 na noite da consoada, nem no dia de natal. Caso se verifiquem situações especiais deverão ser previamente comunicadas para análise da Direcção do Centro Social Baptista de Leiria.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

CAPÍTULO 2

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA VI

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão:

1. Residir na cidade de Leiria ou áreas limítrofes;
2. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das suas necessidades básicas e manifestar vontade em ser admitido;
3. Não apresentar perturbações graves que ponham em risco a integridade física do pessoal ou que perturbe o normal funcionamento do serviço.
4. Existir vaga na Resposta Social.

NORMA VII

INSCRIÇÃO NA RESPOSTA SOCIAL

1. Para efeitos de inscrição, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1 Bilhete de identidade ou cartão do cidadão do cliente e do responsável pelo pedido;
 - 1.2 Cartão de contribuinte do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
 - 1.3 Cartão de Beneficiário do cliente;
 - 1.4 Cartão de utente dos serviços de saúde ou outros subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5 Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - 1.6 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

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

NORMA VIII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de admissão do cliente:

1. Necessidade expressa pelo cliente / familiar na sua admissão;
2. Encontrar-se em situação de isolamento social ou geográfico;
3. Residir na área geográfica da Resposta Social;
4. Incapacidade de satisfazer algumas necessidades básicas;
5. Ausência, abandono ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos.
6. Situação económico-financeira precária.

NORMA IX

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão que deve ser submetida à Direcção para análise e decisão.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de cinco dias.
3. Após decisão da admissão do cliente, proceder-se-á á abertura de um processo individual que terá como objectivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, bem como a definição, planificação e acompanhamento dos serviços a prestar.
4. No acto da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA X

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

O Acolhimento é feito pelo Técnico Superior de Serviço Social ou pelo Director Técnico, da seguinte forma:

1. Realização de entrevista/visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio.
2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços a prestar ao cliente.
3. Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente no que diz respeito ao acesso à chave do domicílio do cliente.
4. Explicação das normas constantes no Regulamento interno.

NORMA XI

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

Do processo individual do cliente deverão constar:

1. Ficha de inscrição, onde constam os dados de identificação pessoal;
2. Endereço e contactos de pessoas de referência;
3. Documentos descritos na norma VII;
4. Proposta de cálculo da mensalidade apresentada pela Direcção;
5. Ficha de admissão;
6. Ficha Terapêutica, nas situações em que seja necessário administrar medicação;
7. Contrato de Prestação de Serviços;
8. Plano Individual de cuidados
9. Outros elementos considerados relevantes.

O processo individual do cliente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA XII

LISTA DE ESPERA

A gestão da lista de espera é feita do seguinte modo:

1. Ser associado.
2. Usufruir dos serviços de outra Resposta Social.
3. Situações sinalizadas pela Segurança Social e que cumpram com os critérios de admissibilidade, conforme mencionado na norma VIII do presente regulamento.
4. Todas as outras situações que se encontrem em lista de espera.
5. Serão excluídas as inscrições que não sejam renovadas após os 4 meses a contar da data da inscrição.
6. É de salvaguardar que a decisão final cabe sempre à Direcção do Centro Social Baptista Leiria, após uma análise cuidada.

CAPITULO 3

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

INSTALAÇÕES

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Baptista de Leiria funciona na Rua Dr. José Pedro Dias Júnior, lote 19 – Cruz D'Areia, freguesia de Leiria.

As suas instalações, comuns a outras respostas sociais, são compostas por:

1. Secretaria e recepção;
2. Gabinete Técnico
3. Cozinha e despensa;
4. Lavandaria;
5. Arrecadação.

A área de serviços, nomeadamente, a cozinha, a copa, a lavandaria, a despensa e os vestiários é interdita aos clientes ou pessoas estranhas ao serviço.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA XIV

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Baptista de Leiria funciona:

1. Horário normal: de 2.^a a 6.^a feira, das 8.00 às 16.00 horas;
2. Horário do Apoio Nocturno: de 2.^a a 6.^a feira, das 18.30 às 21.30 horas;
3. Ao sábado, das 8.00 às 13.30 horas e das 18.30 às 21.30 horas;
4. Ao domingo e feriados, das 8.00 às 12.30 horas e das 18.30 às 21.30 horas.

Os horários do apoio nocturno, domingos e feriados serão estipulados mediante o número de clientes a usufruir do serviço e suas necessidades, de acordo com a capacidade de resposta da instituição.

NORMA XV

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês referente ao mês em curso. Pode ser efectuado por transferência bancária ou na secretaria, junto do responsável técnico.
2. Perante ausência de pagamento por um período igual ou superior a 30 dias a instituição poderá, após análise individualizada da situação, suspender os serviços prestados ao cliente até que esteja regularizada a mensalidade.
3. Se a admissão ocorrer entre o dia 1 e o dia 15 de cada mês implica o pagamento do valor total da mensalidade estipulada. Se a mesma se realizar após esta data será considerado o valor correspondente a 50% da referida mensalidade no mês da admissão.
4. Poderá ainda haver lugar a uma redução de 75% nas situações em que o cliente suspenda o serviço por um período superior a um mês, desde que pretenda manter a sua vaga ocupada.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA XVI

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação e normativos em vigor.

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita.

RAF = Rendimento mensal do agregado familiar (anual ou anualizado).

D = Despesas fixas.

N = Número de elementos do agregado familiar.

2. No que respeita às despesas fixas o limite máximo considerado é o equivalente à retribuição mínima mensal garantida. Consideram-se para o efeito:
 - O Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquida, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única .
 - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria até um tecto máximo que corresponde a 35% do rendimento;
 - As despesas com aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica, desde que acompanhadas por receita médica.
3. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos. Será alvo de arredondamento por defeito ou por excesso.
4. A mensalidade será revista anualmente, ou em caso de alteração dos rendimentos ou dos serviços efectivamente prestados.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

5. Poderá ainda ocorrer uma revisão da mensalidade entre 3 a 6 meses após a data de admissão em função dos serviços efectivamente prestados, mediante avaliação das necessidades efectivas do cliente.
6. Os serviços considerados complementares que se encontram definidos, norma V são considerados serviços extra, pelo que, não havendo comparticipação da Segurança Social, o cálculo dos mesmos será feito com base no custo real do serviço.
7. A não apresentação de todos os documentos solicitados no acto da inscrição para cálculo da mensalidade pressupõe a aplicação do valor máximo (custo real).

NORMA XVII

ACTIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados são os mencionados no capítulo I, norma IV e norma V.

Na norma IV, ponto 2, todos os bens necessários para a prestação do serviço, terão de ser facultados pelo cliente.

NORMA XVIII

QUADRO DE PESSOAL

O Quadro de Pessoal encontra-se afixado na sede, em lugar bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor.

NORMA XIX

DIRECÇÃO TÉCNICA

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direcção pelo funcionamento geral do mesmo.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

CAPITULO 4

DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

NORMA XX

DIREITOS DO CLIENTE:

Constituem direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
2. Igualdade de tratamento, independentemente da religião, nacionalidade, sexo, ou condição social;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Participar em todas as actividades realizadas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização ou da respectiva família;
6. A custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
7. Apresentar sugestões ou reclamações que contribuam para a melhoria do serviço.

NORMA XXI

DEVERES DO CLIENTE

São deveres dos clientes:

1. Respeitar os colaboradores da instituição;
2. Cumprir todas as normas estabelecidas no Regulamento interno;



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

3. Colaborar com a instituição prestando todas as informações necessárias com veracidade e lealdade;
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade de acordo com o contrato previamente estabelecido, bem como de qualquer outra despesa extraordinária que possa surgir.

NORMA XXII

DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO / COLABORADORES

São direitos:

1. Ser tratados com respeito pelos clientes e seus familiares.
2. Suspender o serviço sempre que o cliente de forma grave ou reiterada viole as regras constantes no regulamento interno, prejudicando ou colocando em causa a boa organização do serviço, as condições e o ambiente necessário á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição

NORMA XXIII

DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO / COLABORADORES

São deveres:

1. Tratar com respeito e igualdade todos os clientes,
2. Respeitar a privacidade de cada cliente,
3. Cumprir com a prestação de serviços definida para cada cliente.
4. Colaborar com os serviços de segurança social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social.
5. Garantir a qualidade e o bom funcionamento do serviço.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA XXIV

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

O Centro Social Baptista de Leiria não se responsabiliza pela perda de objectos de valor, dinheiro ou outros bens do cliente não deixados directamente á sua guarda.

NORMA XXV

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

O cliente ou responsável pode interromper a prestação dos serviços acordados. Deve no entanto fazê-lo por escrito com antecedência mínima de 15 dias, fundamentando a sua decisão, Nesta ou em qualquer outra situação em que se verifique a saída definitiva ou ausência temporária do cliente, este terá sempre de pagar o mês em curso.

Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente, férias ou acompanhamento de familiares. Nestas situações o pagamento da mensalidade pode sofrer uma redução de 50% quando a ausência for igual ou superior a quinze dias não interpolados, no mesmo mês.

Quando o cliente suspende o serviço por um período superior a 1 mês, mas pretende manter a vaga reservada, deverá pagar 25 % do valor da sua mensalidade durante o período de ausência. (Norma XV).

NORMA XXVI

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Cessação da prestação de serviços pode dever-se:

1. Falecimento do cliente,
2. Denúncia do contrato de prestação de serviços;
3. Iniciativa da instituição, nas situações em que o cliente não cumpra com os deveres mencionados no capítulo IV, norma XXI.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA XXVII

CONTRATO

Entre o cliente ou seu representante e o Centro Social Baptista deve ser celebrado um contrato de prestação de serviços, por escrito, nos termos da legislação em vigor,

NORMA XXVIII

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da instituição deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

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

NORMA XXX

INTEGRAÇÃO DE SITUAÇÕES OMISSAS

Em caso de eventuais situações omissas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Baptista de Leiria, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



CENTRO SOCIAL BAPTISTA DE LEIRIA

NORMA XXXI

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em Março de 2016.

A Direcção