



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DE SAD

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Comunitário da Varziela designado por C.S.C.V., com acordo de cooperação para resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01-05-2004, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de SAD são :

- Despacho normativo 75/92 , de 20 de maio - Cooperação entre os Centros Distritais de Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Portaria nº. 38/2013 de 30 de janeiro;
- Circular nº. 4, de 2014.12.16, da Direção Geral da Segurança Social – Comparticipações Familiares;

NORMA III

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e familiares quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou atividades de vida diária.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

2. Para a prossecução da sua finalidade, o SAD do CSCV tem capacidade para 40 clientes.
3. São objetivos da SAD:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Prevenir situações de dependência e promover autonomia;
 - c) Prestar cuidados individualizados e personalizados, ao nível da satisfação das necessidades básicas e apoio psicossocial aos utentes e família, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - d) Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
 - e) Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
4. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:
 - a) Alimentação;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Higiene habitacional;
 - e) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - f) O SAD pode ainda assegurar outros serviços:
 - Alimentação assistida
 - Assistência medicamentosa
 - Acompanhamento do cliente ao exterior
 - Aquisição de bens e/ou serviços no exterior
 - Atividades de animação e socialização
 - A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam maior segurança e conforto ao cliente;
5. Do serviço de Alimentação do SAD, fazem parte as seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço
 - Almoço: composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta/doce, bebida
 - Lanche: composto por leite/café/chá e pão com manteiga, fiambre, queijo ou doce
 - Suplemento alimentar: Sopa.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

5.1 O mapa semanal das ementas encontra-se afixado na Instituição prestadora de cuidados;

5.2 A comunicação da ausência do cliente deverá ser feita aos Serviços Administrativos do Centro Social, presencialmente, no dia anterior;

6. Os cuidados de higiene e conforto pessoal serão prestados no respetivo domicílio do cliente, com a periodicidade que satisfaça as necessidades deste;

7. O serviço de tratamento de roupas consiste na recolha de roupa suja e entrega de roupa lavada. O serviço funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades dos clientes e obriga a uma marcação prévia de todas as peças que são trazidas para a Instituição;

8. O serviço de higiene habitacional consiste na realização de arrumações e pequenas limpezas no domicílio do cliente;

9. Os clientes de SAD terão acesso a atividades de convívio e ocupação, dinamizadas nas instalações do Centro Social e fora deste. Ser-lhe-ão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da sua participação.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

PROCESSO DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Cliente com responsabilidade de âmbito funcional ou cognitivo;
2. Cliente sem recursos pessoais, sociais e económicos;
3. Cliente com condição familiar específica, nomeadamente sem possibilidade de lhe prestar os cuidados de que necessita, pelas seguintes razões:
 - a) Doença grave do membro do agregado familiar de quem depende;
 - b) Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar.
4. A admissão do cliente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

NORMA VI

CANDIDATURA

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

- 1.1-Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão;
- 1.2-Cartão de Contribuinte;
- 1.3-Cartão Segurança Social;
- 1.4-Cartão de Utente;
- 1.5- Relatório Médico relativo ao estado de saúde do cliente;
- 1.6-Declaração de rendimentos referente ao ano anterior (IRS);
- 1.7-Comprovativo de rendimentos, reforma, subsídio.

2-O período de candidatura decorre durante todo o ano;

- O horário de atendimento para candidatura é das 9h 00m às 18h 00m

3-A ficha de identificação e os documentos deverão ser entregues na secretaria;

4- 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 VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- 1- Ser pessoa com necessidades de âmbito funcional e/ou cognitivo.
- 2- Ausência/insuficiência de redes de suporte pessoal e social (família e outras).
- 3- Situação económica- financeira precária.
- 4- Ser residente no concelho de Cantanhede.

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, segue-se:
 - a) Entrevista com a Técnica de Serviço Social / Diretora Técnica;
 - b) Análise pela Diretora Técnica do Centro Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, baseada no seu parecer, com posterior apresentação à entidade competente para decisão superior;
 - c) Avaliação e parecer do Presidente da Direção.
2. É competente para decidir a Direção do CSCV.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

NORMA IX

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. Compete à Equipa Técnica do CSCV acompanhar o cliente durante todo o processo de adaptação ao novo serviço.
2. O acolhimento deverá ser individualizado. O novo cliente deverá ser apresentado aos colaboradores, esclarecidas dúvidas e reforçada toda a informação necessária.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- 1- A equipa técnica deverá organizar um processo individual que contenha os antecedentes individuais, familiares, sociais, de saúde e hábitos de alimentação.
- 2- As inscrições serão aceites durante o ano e as correspondentes admissões efetuadas sempre que haja vagas;
- 3- A admissão será feita pelo preenchimento de uma ficha de inscrição;
- 4- É obrigatória a entrega dos documentos necessários;
- 5- O Centro Social e Comunitário da Varziela dispõe de um processo individual para cada cliente.

Norma XI

LISTA DE ESPERA

Sempre que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, os clientes ficam em lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

O Centro Social Comunitário da Varziela, com o nº. de contribuinte 502687274, tem a sua sede na Rua dos Moleiros, Lote 1 na Varziela, concelho de Cantanhede. A respetiva Instalação tem capacidade para 40 utentes e é composta por:

- 1 Gabinete técnico para atendimento
- 1 Cozinha
- 1 Lavandaria
- 1 Secretaria
- Instalações sanitárias do pessoal
- Carrinhas de distribuição.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social de SAD funciona de segunda a sábado das 8.00 h às 18.00 horas e domingos e feriados das 8.00 h às 14.00 h.
2. A resposta Social de SAD encerrará, para os utentes cujos serviços são prestados apenas nos dias úteis, nos seguintes dias:
 - Dia de Natal;
 - Dia de Ano Novo;
 - Domingo de Páscoa.

NORMA XIV

ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS

Não se aplica

NORMA XV

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado nos serviços administrativos da instituição, nos respetivos horários de funcionamento.
2. O pagamento da participação deverá ser efetuado até ao dia 10 de cada mês.
3. Todas as ausências deverão ser comunicadas com antecedência.
4. As ausências em SAD serão descontadas semanalmente a partir do 7º dia consecutivo.

NORMA XVI

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/ PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

Cálculo da mensalidade:

1. A participação familiar devida pela utilização da resposta social de SAD, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “ per capita” do agregado familiar.
2. A participação familiar máxima pela utilização da resposta social SAD não poderá ultrapassar as seguintes percentagens sobre o rendimento per capita: (70%)

Dias Úteis (Alimentação + Tratamento de Roupa)	40%
30 Dias (Alimentação + Tratamento de Roupa)	45%
Higiene Pessoal	10%
Higiene Habitacional	5%
Extras	10%



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

3. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo que :

RC = rendimento *per capita mensal*;

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = despesas fixas;

n= número de elementos do agregado familiar;

4. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- 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 prestações mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d. As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

5. As despesas fixas a que se referem as alíneas b) as d) do número anterior serão deduzidas no limite mínimo correspondente ao montante de 12 meses a remuneração mínima mensal.

6. Sempre que existam dúvidas, devidamente justificadas, sobre a veracidade das declarações de rendimento, caberá à Direção, depois de ouvir os interessados, determinar o valor das mensalidades de acordo com os rendimentos presumíveis.

7. Os valores das comparticipações familiares são atualizados anualmente, aquando da atualização das reformas e pensões pelo Centro Nacional de Pensões e do custo médio real do utente.

8. No caso de existirem períodos de ausência, devidamente justificados, haverá lugar a redução da mensalidade caso se verifique ausência por um período superior a uma semana.

9. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

NORMA XVII

REFEIÇÕES

- 1-O S.A.D. fornece a todos os utentes 4 refeições diárias.
- 2- O Serviço de Apoio Domiciliário fornece dietas mediante indicação médica.

NORMA XVIII

ATIVIDADES /SERVIÇOS PRESTADOS

Os clientes de S.A.D., terão acesso a atividades de convívio e ocupação, dinamizadas no Centro Social ou fora deste. Ser-lhe-ão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da sua participação.

NORMA XIX

PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

Nas deslocações e passeios ao exterior em grupo, os clientes devem obedecer às orientações da responsável pelo grupo.

NORMA XX

QUADRO DE PESSOAL

- 1- O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos.
- 2- Os recursos humanos existentes na resposta social de Apoio Domiciliário com formação adequada são:
 - 1 Técnica de serviço social
 - 2- Administrativas
 - 1 - Lavadeira
 - 3 - Ajudantes da ação direta
 - 2- Cozinheiras
 - 1 - Assistente familiar e de apoio à comunidade
 - 1 - Auxiliar de serviços gerais

NORMA XXI

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da legislação específica relativa à resposta social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

CAPÍTULO IV

NORMA XXII

DIREITOS

Direitos dos clientes:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Apresentar reclamações sobre o serviço ao técnico ou à Direção do Centro Social.

NORMA XXIII

DEVERES

Deveres dos clientes

- a) Colaborar com a equipa do S.A.D. na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do Centro;
- d) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da instituição;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade.

NORMA XXIV

DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇOS

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1 - São direitos do Centro Social receber atempadamente e dentro dos prazos previstos o pagamento das mensalidades.

2 -Assiste ainda à Instituição o direito de resolução do contrato de prestação de serviços, quando o cliente ou quem o represente:

- a) Apresentar comportamentos lesivos da integridade física e moral dos outros clientes e funcionários da Instituição;
- b) Praticar contra a Instituição, colaboradores ou elementos da direção, qualquer facto ilícito previsto e punível na lei penal;



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

- c) Apresentar comportamentos de indignidade cívica e moral suscetíveis de responsabilidade civil.

NORMA XXV

DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇOS

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
2. Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
3. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
4. Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
5. Assegurar o acesso ao Regulamento interno da Resposta Social.

NORMA XXVI

BENS DOS CLIENTES

O Centro Social Comunitário da Varziela não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos pessoais.

NORMA XXVII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO E CLIENTE

1. Se o cliente pretender deixar de frequentar o SAD, deverá comunicar com trinta dias de antecedência por escrito, para ser anexado ao respetivo processo, devendo indicar o motivo de cessação de frequência.
2. Será cancelado o referido serviço numa ausência superior a trinta dias sem prévia comunicação.

NORMA XXVIII

CONTRATO

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

NORMA XXIX

CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1- Os clientes ou os representantes legais dos clientes, bem como o Centro Social e Comunitário da Varziela poderão fazer cessar unilateralmente o vínculo contratual no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços celebrado, mediante



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA

comunicação escrita, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data pretendida.

- 2- Os Clientes ou representantes legais dos clientes ao cessarem, ficam obrigados a pagar, ao Centro Social Comunitário da Varziela, a quantia em débito à referida data de cessação.

NORMA XXX

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria desta Instituição sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

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 e 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 estes assistem.

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

NORMA XXXII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a partir de 1 de janeiro de 2016, revogando o anterior, que data de fevereiro de 2013.

O Presidente da Direção



CENTRO SOCIAL E COMUNITÁRIO DA VARZIELA