



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

REGULAMENTO INTERNO



Serviço de Apoio Domiciliário

(SAD)

janeiro, 2025


Lar de Infância
e Juventude


Centro de Dia


Serviço de Apoio
Domiciliário


Creche


CATL


CAF AAFF


Acolhimento
Familiar

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	6
NORMA 1ª	6
Âmbito de aplicação	6
VISÃO	7
VALORES	7
POLÍTICA DE QUALIDADE	8
NORMA 2ª	8
Legislação aplicável	8
NORMA 3ª	9
Destinatários e objetivos	9
NORMA 4ª	11
Cuidados e serviços	11
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	12
NORMA 5ª	12
Condições de admissão	12
NORMA 6ª	13
Inscrição	13
NORMA 7ª	14
Critérios de prioridade na admissão	14
NORMA 8ª	15
Admissão	15
NORMA 9ª	16
Acolhimentos dos novos utentes	16
NORMA 10ª	17
Processo individual do utente	17
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	18
NORMA 11ª	18

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

Instalações.....	18
NORMA 12ª.....	18
Horários de funcionamento.....	18
NORMA 13ª.....	19
Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	19
NORMA 14ª.....	22
Tabela de comparticipações.....	22
NORMA 15ª.....	23
Montante e revisão da comparticipação familiar.....	23
NORMA 16ª.....	24
Pagamento de mensalidades.....	24
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	25
NORMA 17ª.....	25
Cuidados de higiene e de conforto pessoal.....	25
NORMA 18ª.....	26
Higiene Habitacional.....	26
NORMA 19ª.....	26
Fornecimento e apoio nas refeições.....	26
NORMA 20ª.....	27
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente.....	27
NORMA 21ª.....	28
Transporte.....	28
NORMA 22ª.....	28
Cuidados de Imagem.....	28
NORMA 23ª.....	29
Realização de atividades ocupacionais.....	29
NORMA 24ª.....	29
Apoio Psicossocial.....	29
NORMA 25ª.....	30

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

Administração da medicação, conforme prescrição médica	30
CAPÍTULO V – RECURSOS	30
NORMA 26ª	30
Pessoal.....	30
NORMA 27ª	32
Direção/coordenação técnica	32
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	33
NORMA 28ª	33
Direitos e deveres dos utentes.....	33
NORMA 29ª	35
Direitos e deveres da instituição	35
NORMA 30ª	36
Depósito e guarda dos bens do utente	36
NORMA 31ª	37
Contrato de prestação de serviços	37
NORMA 32ª	37
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente	37
NORMA 33ª	38
Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador.....	38
NORMA 34ª	38
Livro de reclamações	38
NORMA 35ª	39
Livro de registo de ocorrências	39
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	39
NORMA 36ª	39
Alterações ao presente regulamento	39
NORMA 37ª	40
Integração de lacunas.....	40
NORMA 38ª	40

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

Divulgação do presente regulamento.....	40
NORMA 39ª.....	41
Foro Competente.....	41
NORMA 40ª.....	41
Entrada em vigor	41
Anexo I	42
Declaração de Conhecimento	42



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CATL



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de aplicação

Os Serviços de Apoio Domiciliário (SAD), designado por “**SAD São Paulo**” com acordo de cooperação para a resposta social de SAD, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 30/09/2010, pertencente ao **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SÃO SALVADOR DO BURGO DE AROUCA**, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social ligada à Fábrica da Igreja da Paróquia do Burgo, com publicação no Decreto-lei n.º 90/92 de 03 de Setembro e no Diário da República n.º 203 de 03 de Setembro de 1992 e registada no livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 11/99, a fls. 180. No exercício das suas atividades o Centro tem como filosofia o respeito pela dignidade da pessoa humana; o crescimento espiritual, humano, moral e cultural dos seus utentes e do meio envolvente; preocupar-se com a elevação do nível de vida de todos; promover o espírito de convivência, solidariedade e entreajuda; colaborar com as demais Instituições, Entidades oficiais e particulares, comunidade e famílias;

O Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca tem como missão, humanista e cristã, estar ao serviço de todos, mas, em particular, ao serviço dos excluídos e marginalizados, num espírito de caridade (amor ao próximo) e de solidariedade (espírito humanista) concreto, afetivo, sempre com uma dinâmica muito forte junto dos mais carenciados. Missão universalista e sem quaisquer discriminações.



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CATL



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

f

VISÃO

- Visão humana de ir de encontro dos mais marginalizados;
- Dar continuidade ao projeto de Lar de Crianças e Jovens;
- Dar um apoio social, nas suas diversas vertentes, aos idosos com um Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, libertando-os da solidão e da pobreza;
- Respeitar o valor da vida, em especial da criança através da Creche;
- Fomentar um serviço de cooperação em trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais;
- Contribuir com respostas sociais certificadas e mais abrangentes para a comunidade;
- Estabelecer mais parcerias com entidades competentes de forma a responder melhor às necessidades da comunidade;
- Constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e aproveitando as situações de vizinhança da comunidade envolvente;
- Melhorar a eficácia dos colaboradores proporcionando-lhes ocasiões programadas de formação e informação.

VALORES

- Valores cristãos de caridade, do amor, sobretudo dos mais marginalizados;
- Da igualdade de oportunidades dentro duma formação humana e integral;
- Respeito pelos valores humanos, apelando à dignidade humana e ao respeito por uma ética humanista que defenda esses mesmos valores.



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

POLÍTICA DE QUALIDADE

- Definir o projeto de vida e outros aspetos da vida, para uma saudável integração social, familiar e profissional;
- Procura da qualidade não por si só, mas como um meio e ao serviço da qualidade;
- Promover um sistema de comunicação aberto, simples e constante com os clientes/famílias, paróquias, autarquias, comunidade e meio ambiente;
- Cumprir e adequar a Instituição à legislação em vigor;
- Gerir eficazmente o sistema de Gestão da Qualidade, da Segurança Alimentar e da Segurança e Higiene no Trabalho;
- Satisfazer as necessidades e expectativas dos utentes;
- Fomentar o trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais, incentivando a participação de todos, preparando e implementando ações que visam a melhoria na Qualidade;
- Promover o desenvolvimento global com base na promoção social, cultural e religioso reduzindo ao mínimo as carências da comunidade envolvente.

O SAD (Serviço de Apoio Domiciliário) de São Paulo do Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª Legislação aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterados pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março – Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria 218-D/2019, 15 de julho), regula o regime jurídico de cooperação entre IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Despacho Normativo 62/99 de 12 de novembro – Define as normas que regulam as condições de implantação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) FAQ's da Comissão Nacional de Cooperação, anteriormente designada de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- h) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Destinatários e objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo as famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CATL



CAF AAAP



Acolhimento
Familiar



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

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.

2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CATL



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

Cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário de S. Paulo assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços base, em consonância com a norma 16ª:

- a) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições (almoço e reforço para a noite(sopa), respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

2. O Serviço de Apoio Domiciliário de S. Paulo assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Transporte (Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico);
- b) Cuidados de imagem;
- c) Realização de atividades ocupacionais;
- d) Apoio Psicossocial;
- e) Administração da medicação, conforme prescrição médica;

3. Os serviços prestados a cada utente são alvo de acordo entre as partes e sujeitos a contratualização escrita, ressaltando que este parecer tem de ter no mínimo dois serviços de base.



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)

<u>Serviços Base</u>	Cuidados de higiene e conforto pessoal;
	Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
	Fornecimento e apoio nas refeições, (almoço e reforço para a noite(sopa), respeitando as dietas com prescrição médica;
	Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
<u>Outros Serviços</u>	Transporte (Acompanhamento e transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico);
	Cuidados de imagem;
	Realização de atividades ocupacionais;
	Apoio Psicossocial;
	Administração da medicação, conforme prescrição médica;

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

Condições de admissão

1. São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo:
 - 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;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

- b) Existir vontade expressa do utente ou, quando não se revele possível, o pedido deve ser formulado por uma familiar/pessoa que assuma a responsabilidade da admissão;
 - c) Residir na área abrangida pelo Centro, salvo casos excecionais em que poderão ser admitidos clientes residentes fora da área de residência do Centro;
 - d) A Instituição ter capacidade de resposta.
2. Excecionalmente podem ser admitidos(as) clientes/utentes que, embora não reúnam algumas destas condições, se encontram em situação social grave, independentemente da idade.
3. Os familiares/utentes/ representantes legais serão avisados através impresso próprio, por carta ou e-mail, da ponderação atribuída através da análise dos critérios de admissão e, em caso de necessidade, sobre a existência da lista de espera e a posição que o utente ocupa.

NORMA 6ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertence;



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)

- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
- h) A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição;
- i) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- j) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

Critérios de prioridade na admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. As pessoas social e economicamente mais desfavorecidas e desprovidas de estruturas familiares de apoio – 30%;
2. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência - 25%;
3. Grau de motivação para ingressar a resposta social – 20%
4. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à União de freguesias de Arouca e Burgo ou à Instituição. – 15%
5. Usufruir de outros serviços prestados pela Instituição – 10%



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

NORMA 8ª

Admissão

1. Recebida a ficha de inscrição, a mesma é registada e analisada pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a ficha de admissão e agendar uma visita domiciliária ao novo utente. A admissão terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão Direção do Serviço de Apoio Domiciliário São Paulo do Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca e a Diretora Técnica.
3. Da decisão, que terá como base a análise da pontuação obtida nos critérios de admissão, será dado conhecimento ao utente/representante legal no prazo de 5 dias úteis, por telefone, pessoalmente ou por escrito.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera do serviço e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato, utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico onde será informado do lugar que ocupa com base na classificação obtida nos critérios de admissão.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



NORMA 9ª

Acolhimentos dos novos utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA



NORMA 10ª

Processo individual do utente

1. No estabelecimento existe, para cada cliente/utente, um processo com o intuito de conhecer o melhor possível a sua situação e adequar a intervenção de acordo com as necessidades específicas do mesmo;
2. O processo do(a) cliente/utente é individual e confidencial, e instruído pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do Estabelecimento.
3. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Ficha da medicação e assistência medicamentosa;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - l) Cópia dos documentos referidos na Norma 6ª.;
 - m) Folha que explique o cálculo efetuado para a delineação da mensalidade;
 - n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
4. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



5. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

Instalações

1. A instituição desenvolve as atividades de Serviço de Apoio Domiciliário no equipamento social Centro Social Paroquial de S. Salvador do Burgo de Arouca, localizado na Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204 – 4540-224 Arouca, concelho de Arouca, Distrito de Aveiro.
2. O serviço de Apoio Domiciliário tem as seguintes áreas funcionais:
 - a) Recepção;
 - b) Área Técnica e Administrativa;
 - c) Cozinha;
 - d) Dispensa de produtos alimentares e dispensa de produtos de limpeza;
 - e) Cozinha e lavandaria;
 - f) Instalações para o pessoal.

NORMA 12ª

Horários de funcionamento

3. O Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo funciona diariamente, incluindo fins-de-semana e feriados, das 8h00m às 20h00m.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

NORMA 13ª

Cálculo do rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a portaria 196-A/2015, na sua atual redação (Portaria 218-D/2019, de 15 de julho) a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 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 a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

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;

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- 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 seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais - enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da prestação social para a inclusão recebida pelo utente;
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do 6 valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CAIL



CAF AAAP



Acolhimento
Familiar



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

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 devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

NORMA 14ª

Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, podendo ser até 75%, de acordo com a seguinte tabela:

Nº serviços	Dias úteis	Dias úteis + fins de semana
2 serviços (no mínimo prestar 2 serviços base)	40%	50%
3 serviços (no mínimo prestar 2 serviços base)	45%	55%
4 serviços (no mínimo prestar 2 serviços base)	50%	60%
5 serviços (no mínimo prestar 2 serviços base)	55%	65%
6 serviços ou + (no mínimo prestar 2 serviços base)	60%	75%

2. Nos casos em que um serviço é prestado mais que uma vez por dia, implicando assim, mais que uma deslocação por dia à residência do utente, a comparticipação familiar acresce 5% nesse serviço (não ultrapassando os 75%);

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CAIL



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos de prova dos rendimentos, a Instituição determina a aplicação da taxa máxima por frequência da resposta social;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

6. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes serão avisados por escrito até 30 dias antes da entrada em vigor.

NORMA 15ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;

3. Sempre que se verifique a frequência na Instituição de mais que um elemento do agregado familiar há uma redução de 20% no valor da mensalidade dos elementos subsequentes;

4. Haverá lugar a uma redução de 20% quando o utente frequenta as duas respostas sociais (Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário), sendo somente aplicado na última resposta social que começou a frequentar;



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)

5. Por deliberação da Direção da Instituição, o valor da comparticipação familiar mensal pode ser reduzido por motivos financeiros e sociais. Quando ocorre esta situação, a decisão deve constar em ata.

6. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 16^a

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês seguinte, nas instalações da Instituição, por transferência bancária (NIB: 0045 1020 4012 0841 8556 1), ou quando necessário os utentes podem enviar a mensalidade pelas colaboradoras.
2. Ausências por motivos de saúde, justificadas, por período superior a 90 dias, haverá lugar ao pagamento de 15% da mensalidade para manter a vaga;
3. Para efetivação dos descontos supracitados é necessária a apresentação de documento justificativo no prazo de 8 dias seguintes e consecutivos à ausência do utente.
4. Em caso de encerramento forçado da resposta social de SAD e, quando esse encerramento é deliberado por entidades externas como Segurança Social, Proteção Civil, Saúde Pública, ou regulamentado através do decreto-lei, por motivos externos e/ou alheios à instituição como surtos, catástrofes naturais e/ou outros, poderá haver lugar à cobrança até 50% da mensalidade do utente, mediante o período de encerramento, salvo orientações que venham a ser emitidas.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização, dependendo dos casos.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado no mínimo 1 vez por dia, preferencialmente no período da manhã, todos os dias contratualizados;
2. Caso o utente não pretenda usufruir deste serviço durante todos os dias da semana, o valor da comparticipação familiar mensal não sofre alterações;
3. Sempre que se verifique necessário, o serviço de higiene e conforto pessoal poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
4. O material necessário para a prestação deste serviço é da responsabilidade do utente e da família.



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)

NORMA 18ª

Higiene Habitacional

(estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados)

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;
2. A higiene e arrumação do domicílio consistem na realização de tarefas como: limpar o chão, limpar o pó, fazer a cama, estender a roupa, lavar a loiça e arrumá-la nos seus lugares.
3. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado;
4. Caso seja contratualizado para os dias úteis, deverá ser prestado no mínimo uma vez por semana.

NORMA 19ª

Fornecimento e apoio nas refeições

(respeitando as dietas com prescrição médica)

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração da seguinte refeição: Almoço, podendo a mesma ser reforçada para a noite (sopa). Em casos excecionais poderá fornecer pequeno-almoço e lanche, sendo então considerado como outro serviço;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

2. As refeições são confeccionadas na cozinha do Centro Social e Paroquial de S. Salvador do Burgo de Arouca;
3. A distribuição das refeições é realizada entre as 11h30 e as 13.30h, pela equipa do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. A ementa semanal é dada a conhecer aos utentes e elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada aos utentes desta resposta social;
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
6. As refeições serão distribuídas diariamente, uma vez por dia. Uma atividade por dia que corresponde ao fornecimento e apoio mínimo e simultâneo da refeição principal (almoço e reforço para noite(sopa)).

NORMA 20ª

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. A roupa é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário prestado no mínimo uma vez por semana;
3. A instituição dispõe de uma lavandaria onde é realizado o tratamento da roupa dos utentes.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



NORMA 21^a

Transporte

(Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico)

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, quando se verifique essa necessidade a instituição acompanha e faz transporte dos utentes às consultas ou a exames, a instituição a assegura o serviço dentro dos seus horários e recursos disponíveis, desde que esse acompanhamento seja feito no concelho de Arouca.
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). A instituição acompanha e faz o transporte dos utentes às consultas ou a exames, dentro dos seus horários e recursos disponíveis, desde que esse acompanhamento seja feito no concelho de Arouca.

NORMA 22^a

Cuidados de Imagem

Os cuidados de imagem são fundamentais para a promoção da autoestima dos utentes. Existe uma diversidade de cuidados de imagem que decorrem das representações, valorização, hábitos, género, entre outros aspetos, dos utentes.

Considerando não ser possível enumerar exaustivamente os cuidados de imagem que os utentes poderão necessitar, bem como a sua periodicidade, indica-se apenas alguns dos cuidados para os quais o SAD poderá ter de planear um conjunto de ações para prestar o serviço ou apoiar o utente nessas ações, entre outros, sempre que necessário:



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

- Ter a barba ou bigode arranjados;
- Ter as patilhas, pelos do nariz/ouvidos arranjados;
- Ter a depilação feita;
- Ter as unhas das mãos e pés arranjadas;
- Ter o cabelo arranjado (cortar, pintar, entre outras);
- Estar sempre vestido(a) com roupa limpa e adequada à estação;
- Caso deseje, estar maquiado(a) e/ou perfumado(a);

NORMA 23^a

Realização de atividades ocupacionais

Realização de atividades uma a três vezes por semana com objetivo de aumentar a atividade cerebral; retardar os efeitos da perda de memória e da acuidade e velocidade preceptiva; prevenir o surgimento de doenças degenerativas.

NORMA 24^a

Apoio Psicossocial

O Apoio Psicossocial é prestado pela Diretora Técnica, ou pela Técnica Superior de Serviço Social/Psicólogo sempre que se justifique e de acordo com um conjunto de competências de identificação, diagnóstico e avaliação das problemáticas psicossociais, bem como a criação e implementação de programas e ações dando resposta às problemáticas evidenciadas.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



NORMA 25ª

Administração da medicação, conforme prescrição médica

A medicação será administrada somente nos casos em que existe uma solicitação por escrito por parte do utente e/ou familiar responsável e em que haja uma prescrição médica escrita com todas as orientações a serem consideradas. O Serviço de Apoio Domiciliário, organiza individualmente a medicação de cada utente, ficando em alguns casos responsável pela sua aquisição e posterior pagamento na farmácia local. Nos casos em que haja necessidade, o SAD fica responsável pelo pedido de receitas junto do médico de família. O SAD procura assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários/amigos se necessário.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 26ª

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

As Ajudantes de Ação Direta tem as seguintes funções:

- a) Conhecer e identificar a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Instituição;
- b) Distribuir e apoiar as refeições aos utentes;
- c) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- d) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
- e) Substituir as roupas das camas e das casas de banho, bem como o vestuário dos utentes;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

- f) Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- g) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- h) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes;
- i) Executar limpezas gerais;
- j) Conduzir, se habilitado(a), as viaturas da instituição;
- k) Acompanhar os utentes a consultas ou deslocações ao exterior, no concelho de Arouca.
- l) Cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade;
- m) Contribuir para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como para a satisfação dos utentes da instituição;

Os Auxiliares de Serviços Gerais, tem as seguintes funções:

- a) Proceder à limpeza e arrumação dos espaços da instituição;
- b) Higienização/Limpeza dos utensílios utilizados no transporte de alimentos ao domicílio;
- c) Avisar a direção técnica da falha de algum produto, para proceder à sua posterior aquisição;
- d) Ser responsável pelo correto manuseamento dos produtos de limpeza indicados no plano de higienização aprovado pela direção, devendo atuar tal como o descrito;
- e) Quando necessário, assegurar o transporte de alimentos e outros artigos aos utentes;
- f) Desempenhar outras funções não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de diferenciação em que esta se integra.
- g) Em situações de folgas/férias poderão substituir o colega desde que seja compatível com as suas funções;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



h) Em situações pontuais poderão substituir uma ajudante de ação direta;

O peçoal de cozinha (Cozinheira e Ajudante de Cozinha), tem as seguintes funções:

- a) Organizar e coordenar os trabalhos da cozinha;
- b) Elaborar e contribuir para a confeção das ementas;
- c) Preparar e confeccionar as refeições;
- d) Zelar pela limpeza da cozinha e dos seus utensílios;
- e) Manter em dia o inventario de o material de cozinha, informando superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da mesma;
- f) Conservar os alimentos entregues na cozinha e garantir a sua supervisão;
- g) Empratar e guarnecer as refeições servidas na instituição e ao domicílio;
- h) Distribuir as refeições aos utentes;
- i) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
- j) Informar os serviços administrativos das falhas de bens alimentares necessários à confeção das refeições;
- k) Executar e/ou verificar o preenchimento de todos os registos inerentes ao plano de HACCP;

NORMA 27^a

Direção/coordenação técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

O Diretor técnico é licenciado na área de Ciências Sociais e Humanas.

Ao Diretor Técnico compete ainda:

- a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da resposta do SAD;
- b) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
- c) Promover a melhoria continua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
- d) Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais de SAD;
- e) Implementar programas de formação, inicial e continua, dirigidos aos profissionais;
- f) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação das atividades, promovendo uma continuidade educativa;
- g) Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar dos utentes;

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª

Direitos e deveres dos utentes

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 29ª

Direitos e deveres da instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 30ª

Depósito e guarda dos bens do utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. Por vontade do utente/familiares poderá ser entregue um exemplar da chave do domicílio do utente à Instituição, para que o pessoal afeto à Resposta Social possa providenciar os serviços contratualizados e se responsabilize pela sua guarda, de forma a salvaguardar a sua utilização e segurança.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

4. Nos períodos em que a chave do domicílio do utente não esteja à guarda do prestador de cuidados, encontrar-se-á guardada em local seguro na Instituição.

NORMA 31^a

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32^a

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo, em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CATL



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar

3. O montante da mensalidade do utente sofre uma redução de 30%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 33^a

Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. Por motivos de ausência de pagamento, a instituição procurará, junto da família/pessoa responsável, compreender os motivos, sendo elaborado um plano de pagamento fracionado do montante em dívida, em caso de tal necessidade. Poderá ainda ser requerido um apoio, no âmbito da Rede Social do concelho, de forma a articular as diferentes formas de proteção social dos utentes, em estreita colaboração entre as instituições públicas, cooperativas e sociais. Em última instância e, após esgotadas todas as possibilidades, o caso será entregue ao tribunal competente;
4. A Instituição tem o direito de rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços ou aplicar suspensão do mesmo, quando se verificar, por parte do utente, o incumprimento das normas constantes do presente Regulamento.

NORMA 34^a

Livro de reclamações



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.
2. Em cumprimento da Portaria 74/2017 de 21 de junho, a presente a instituição a supramencionada, encontra-se registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, o qual pode igualmente ser utilizado, através do link de acesso ao livro de recomendações <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.
3. Qualquer sugestão deverá ser apresentada diretamente à Diretora Técnica que resolverá o caso ou o apresentará superiormente, se ele exceder a sua competência;

NORMA 35ª

Livro de registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36ª

Alterações ao presente regulamento

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



Centro de Dia





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

Integração de lacunas

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

NORMA 38ª

Divulgação do presente regulamento

1. O Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo deve ser dado a conhecer em formato de papel a todos os utentes e futuros utentes e/ou seus familiares.



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CAI L



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

2. Os utentes ou o responsável familiar do mesmo deverá, após tomar conhecimento do Regulamento, assinar a Declaração de Conhecimento que se encontra anexada a este Regulamento (Anexo I) e entregá-la posteriormente ao

Diretor/Coordenador Técnico para ser arquivado juntamente com o contrato e o seu processo individual.

NORMA 39ª **Foro Competente**

1. Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal da Comarca de Arouca;
2. O consumidor pode recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo; a referir: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Rua Damião de Góis, n.º31, Loja 6, 4540-225 Porto; e-mail CICA@cicap.pt; contactos: +351 225 50 83 49 / 225 02 97 91.

NORMA 40ª **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor, 30 dias após aprovação do Centro Distrital do ISS - Aveiro.

Burgo, __ de dezembro de 2024

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

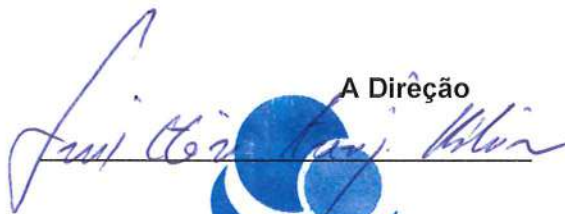
Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)





CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

A Direção

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

Anexo I

Declaração de Conhecimento

O _____ utente do Serviço de Apoio Domiciliário S. Paulo, representado pelo familiar _____ (preencher nos casos em que o utente não o possa fazer) declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, _____ de _____ de 20__

(Assinatura do utente ou responsável familiar)

Recebido por _____

Data: ____/____/____



Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA


**Lar de Infância
e Juventude**


Centro de Dia


**Serviço de Apoio
Domiciliário**


Creche


CAI L


CAF AA AF


**Acolhimento
Familiar**

Instituição Particular de Solidariedade Social

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949

Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA

TEL: 256 948 068 (Chamada para rede fixa nacional)

