

CSPFA – CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FRAZÃO-ARREIGADA
PÓLO DE FRAZÃO

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O Centro Social e Paroquial de Frazão - Arreigada tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 05/11/2010, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

1. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SAD 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 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 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

2. DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

- 1) São destinatários do SAD 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;
- 2) Constituem objetivos do SAD:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;



- b) Contribuir para a permanência dos clientes 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 clientes, sendo estes 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 auto cuidado 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 mau trato;
- 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.

3. SERVIÇOS PRESTADOS

- 1) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 2) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 3) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- 4) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- 5) Os clientes poderão usufruir de outros serviços (atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes, apoio psicossocial, confeção de alimentos no domicílio, transporte, cuidados de imagem, realização de pequenas modificações ou

reparações no domicílio, realização de atividades ocupacionais), desde que a instituição tenha capacidades de resposta e, que seja solicitado pelo cliente.

4. LOCALIZAÇÃO

Avenida Central de Frazão, nº89

4595-118 Frazão

Tel. 961 031 687 ou 255 880 890

5. ÂMBITO GEOGRÁFICO

Freguesia de Frazão - Arreigada e freguesias limítrofes

6. CAPACIDADE

Regime outsourcing das refeições e da lavandaria.

7. INSTALAÇÕES

- a) Sala de convívio
- b) Refeitório
- c) Bar
- d) Salão polivalente: Desporto, Espetáculos, Festas, outros.
- e) Salas para atividades ocupacionais
- f) Áreas de Serviço: Cozinha, Instalações sanitárias
- g) Espaço Exterior: Jardinagem, outros

8. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1) Pessoas com idade superior a 60 anos. Serão admitidas pessoas que não preencham estes requisitos tendo por base a análise social da situação.
- 2) Apresentação de documentação:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão
 - b) Cartão de Pensionista
 - c) Número de contribuinte fiscal
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde
 - e) Identificação do agregado familiar
 - f) Renda de casa ou empréstimo de habitação
 - g) Prova de rendimentos (comprovativo de reforma)
 - h) Prova de despesas físicas (encargos médicos mensais)



- i) Outros documentos considerados de interesse.
- 3) A admissão dos clientes pode ser efetuada em qualquer data, desde que não exceda os limites do acordo de cooperação com o Centro Regional de Segurança Social.
- 4) No ato de admissão é aberto processo no qual consta identificação completa (nome, residência, telefone, do cliente e outras informações com interesse, identificação e endereço do familiar a contactar em caso de necessidade, médico assistente (nome, morada, telefone)
- 5) No ato de admissão é entregue ao cliente uma cópia do Regulamento interno do Centro e verbalmente especificado os seus direitos e deveres.
- 6) Os clientes comprometem-se a observar as normas prescritas, podendo ser introduzidas alterações sempre que a Direção entenda necessário, para o bom funcionamento dos serviços, tendo em consideração as normas legais que regulamentam este tipo de instituições e o bem-estar dos clientes.

9. 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:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - h) Outra documentação.
- 2) O período de candidatura é feito mediante marcação.
- 3) A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues a quando da candidatura.
- 4) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.



- 5) 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.

10. CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- 1) Situação economicamente desfavorecida;
- 2) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente ou outra situação de emergência
- 3) Ausência / indisponibilidade da família / outros em assegurar os cuidados básicos;
- 4) Idade do cliente;
- 5) Grau de dependência;
- 6) Residência próxima do estabelecimento;
- 7) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;
- 8) Risco de isolamento social;
- 9) Elementos de referência a frequentar o estabelecimento;
- 10) Outros.

11. ADMISSÃO

- 1) Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
- 2) É competente para decidir a Direção.
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
- 4) Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

12. FUNCIONAMENTO

- 1) Funciona diariamente de Segunda a Sexta e Fins-de-semana.
- 2) Horário: 09.00 horas às 18.00 horas.
- 3) O horário de prestação de serviços é estabelecido de acordo com as situações reais a quem é prestado apoio.
- 4) A duração da prestação do serviço varia conforme a situação do idoso e as suas necessidades. É definida no ato da admissão, podendo contudo ser reajustada após cada momento de avaliação periódica.
- 5) Interrupção para férias: Não há
- 6) O almoço é servido entre as 11.30h e as 13.00h.



13. OBRIGAÇÕES DA INSTITUIÇÃO

- 1) Dar cumprimento ao disposto no n.º 2 do presente regulamento
- 2) Acompanhar os clientes durante o período de funcionamento
- 3) Atualizar anualmente as participações mensais dos clientes
- 4) O pessoal de serviço compromete-se a atuar de acordo com os usos e costumes do Idoso, não fazendo alterações, nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização.
- 5) A roupa do Idoso é tratada nos serviços de lavandaria da sede do Apoio Domiciliário.
- 6) No caso de idosos isolados o encaminhamento para outros serviços, nomeadamente os de saúde, é feito pela Técnica de Serviço Social.
- 7) Se ocorrer o falecimento do idoso, durante a permanência do pessoal de serviço de apoio domiciliário, este está obrigado a informar imediatamente os familiares e a solicitar a comparecimento de um médico ou a transferência para o Hospital, permanecendo no local até que tal aconteça.

14. OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES

- 1) Cumprir as normas constantes neste regulamento.
- 2) Colaborar com a equipe do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 3) Informar a responsável técnica sobre os aspetos fundamentais do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
- 4) Proceder ao pagamento da participação mensal compreendida entre o dia 01 e 10 de cada mês, calculada segundo a Orientação Normativa, Circular nº4. Após esta data haverá lugar a uma multa de 50% do valor da mensalidade. Em caso de persistência, o serviço de Apoio Domiciliário poderá cessar.
- 5) Se o cliente não usufruir do serviço durante um mês, é obrigatório o pagamento de 50% da mensalidade e mantida inscrição no Centro.

15. DIREITOS DO CLIENTE

- 1) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- 2) Ser tratado com consideração, respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
- 3) Respeito pela sua maneira de ser e de estar;
- 4) Respeito pela individualidade e privacidade;
- 5) Eficiência e qualidade nos serviços prestados;
- 6) Não ser sujeito a coação física e psicológica;
- 7) Receber recibo das participações pagas pela prestação dos serviços.



16. DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

- 1) Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- 2) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 3) Ver respeitado o seu património;
- 4) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato de admissão;
- 5) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento desta resposta social;
- 6) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

17. TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 1) Há lugar a redução de 5% sempre que o cliente usufrua de todos os serviços.
- 2) Há lugar a redução de 10% nos casos em que duas ou mais pessoas frequentem os serviços.
- 3) A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar que têm a seguinte distribuição percentual:
 - a) Refeição – 25%
 - b) Higiene Pessoal – 15%
 - c) Higiene Habitacional – 10%
 - d) Tratamento de Roupas – 12,5%
 - e) Extensão a fins-de-semana e feriados – 10%
- 4) De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com 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

- 5) 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 caráter 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 6) 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 (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - 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 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.
 - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação 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.
- h) 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%.
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
- 7) 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
- 8) Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 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;
- 9) Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- 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 probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 10) A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 11) A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 12) Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;



- 13) As participações 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.

18. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1) É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente 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 cliente, 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.

19. INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

- 1) Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
- 2) Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
- 3) O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

20. 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 cliente;
- 2) Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

DISPOSIÇÕES FINAIS

21. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.



22. LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

23. ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal e ao ISS, IP, Centro Distrital do Porto, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3) Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

24. 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.

Frazão-Arreigada, 15 de fevereiro de 2017.

O Presidente da Direção

(Pe. Dr. Samuel Guedes)