



**REGULAMENTO  
INTERNO  
SAD**

[www.cprn.pt](http://www.cprn.pt)

**2012**

# **REGULAMENTO INTERNO DO SAD**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I Âmbito e Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Casa do Povo de Ribeira do Neiva, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, desde Janeiro de 1991, rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II Legislação Aplicável**

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado no estatuto da Casa do Povo de Ribeira do Neiva e pela legislação das IPSS.

### **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**

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário assegura a 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 atividades da vida diária.

As atividades desenvolvidas pelo SAD têm como objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e suas famílias;
- b) Contribuir para a manutenção do cliente no seu contexto sociofamiliar, retardando ou evitando a sua institucionalização;
- c) Assegurar a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades básicas;
- d) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- e) Desenvolver a interação do cliente/instituição/comunidade, de modo a valorizar, aproveitar e rentabilizar todos os recursos disponíveis no meio circundante.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

A admissão de clientes na valência de SAD da Casa do Povo de Ribeira do Neiva é da responsabilidade da respectiva Direção, após parecer da Diretora Técnica e será feita de acordo com as normas que constam do presente regulamento.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, onde constem os dados de identificação relativos ao cliente e representantes legais e que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
  - a) Fotocópia do bilhete de identidade ou certidão de nascimento
  - b) Fotocópia do cartão de contribuinte;
  - c) Fotocópia do cartão de saúde;
  - d) Fotocópia do cartão de beneficiário/pensionista;
  - e) Informação clínica do cliente, actualizada e devidamente atestada;
  - f) Declaração de rendimentos, com fotocópia de declaração do IRS entregue na Repartição de Finanças de documento comprovativo;

- g) Comprovativo de rendimentos mensais (recibo de pensão/reforma ou vencimento do agregado familiar);
  - h) Comprovativo de despesas mensais que, de acordo com a legislação em vigor, possam ser contabilizadas no cálculo da comparticipação (renda de casa ou amortização, transportes e medicação);
  - i) Termo de responsabilidade, celebrado entre cliente ou representante legal e Instituição, de onde constem o serviço prestado e a comparticipação correspondente ao mesmo;
  - j) Contrato de prestação de serviços assinado pelas partes.
2. O pedido de admissão deverá ser realizado pela pessoa candidata ou, em alternativa, pelo seu representante legal.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Admissão**

1. São crITÉrios de prioridade na seleo dos clientes:
- a) Ser sócio da Casa do Povo de Ribeira do Neiva;
  - b) Ter residência numa das sete freguesias de Ribeira do Neiva;
  - c) Ausência de estrutura familiar de apoio ou existência de situao sócio-econmica desfavorável que impeça a prestao dos cuidados necessários;
  - d) Viver em isolamento social ou geográfico;
  - e) Viver em situao de desajustamento ou conflito familiar grave;
  - f) Indivíduos ou famílias que estejam impedidos de assegurar temporária ou permanentemente as necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;
  - g) Condioes habitacionais desfavoráveis;
  - h) Falta de recursos econmicos;
  - i) Ter outros parentes que frequentem outras valências da instituio;
  - j) Outras situaoes serão objecto de análise por parte da equipa Técnica e Direo.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Após a entrada da ficha de inscrio,  dado parecer pelo Diretor Técnico, com vista  tomada de decisão por parte da Direo.
2. Havendo vaga, se a decisão for favorável a admissão  feita imediatamente. Não havendo vaga, fica o idoso inscrito em lista de espera.
3. A ordem de inscrio não constitui necessariamente crITÉrio de prioridade na admissão. A prioridade de cada situao será encontrada pela congregao de vários fatores referidos na

norma anterior e sempre que se conclua estar diante de uma situação de risco que necessita de resposta urgente;

4. Em situações de urgência, a admissão será sempre a título provisório, com autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. A urgência, que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis, será analisada e decidida casuisticamente.
6. Em caso de igualdade de circunstâncias, serão admitidos os que primeiro se inscreveram.
7. No ato de admissão, o representante do SAD deve:
  - a) Prestar ao cliente e/ou seu representante legal todos os esclarecimentos necessários da prestação de serviços, direitos e deveres dos clientes e da instituição, dando a conhecer para o efeito o presente Regulamento Interno, bem como o contrato de prestação de serviços;
  - b) Acordar um plano de prestação de serviços em colaboração com o cliente/representante legal/família, mediante as necessidades expressas e a avaliação efectuada de cada situação, definindo os recursos humanos e instrumentais a utilizar;
  - c) Informar sobre o valor da mensalidade a pagar pelos serviços contratados, de acordo com a legislação em vigor;
  - d) Acordar com o cliente/representante legal/família o tipo de partilha de informação pessoal que deve ser facultada aos prestadores de cuidados e outros;
  - e) Proporcionar o acompanhamento técnico e promover o bom relacionamento entre os funcionários, cliente/representante legal/família, de forma a garantir uma concertada prestação de serviços;
  - f) Informar o cliente/representante legal/família das avaliações que se poderão realizar ao longo do processo, através de visitas domiciliárias, em articulação com outros recursos técnicos da instituição e da comunidade, sempre que se verifique necessário.
8. A admissão só se celebrará com:
  - a) O conhecimento e aceitação expressa do Regulamento Interno e com a celebração do contrato;
  - b) A entrega dos documentos necessários e a prestação de informações solicitadas para se proceder à criação do Processo Individual do cliente.

## **NORMA IX**

### **Processo Individual do Cliente**

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva dispõe de um processo individual para cada cliente, dos quais consta o seguinte: identificação pessoal, elementos relativos à situação social e financeira, bem como outros elementos considerados relevantes.

## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA X**

### **Horários de Funcionamento**

1. O SAD funciona de segunda-feira a sábado, das 9h00 às 18h00
2. Os serviços administrativos, a tesouraria e os serviços de apoio técnico a esta resposta social funcionam de segunda a sexta, das 9h00 às 17h00.
3. O SAD encerra nos seguintes dias:
  - a) Domingos;
  - b) Feriados e dias santos;
  - c) Segunda-feira de Páscoa;
  - d) 24 de Dezembro;
  - e) 31 de Dezembro.

## **NORMA XI**

### **Serviços Assegurados**

O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços, consoante as necessidades de cada caso individual:

- a) Distribuição de uma refeição principal;
- b) Prestação de cuidados de higiene e conforto;
- c) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- d) Tratamento de roupas;
- e) Aquisição de géneros alimentares e outros artigos;
- f) Apoio em situações de emergência;
- g) Outros a acordar com o cliente e/ou responsável.

## NORMA XII

### Pagamento da Mensalidade

A mensalidade deverá ser paga até ao 8º dia do mês seguinte àquele a que se refere; (Exemplificando: a mensalidade referente ao mês de Janeiro, deverá ser paga até ao dia 8 de Fevereiro).

## NORMA XIII

### Comparticipação da Mensalidade

1. A participação é definida tendo por base a legislação em vigor, nomeadamente as normas reguladoras das participações dos clientes/famílias pela utilização dos serviços e equipamentos sociais e as orientações normativas em vigor;
2. O cliente deverá apresentar provas anuais do seu rendimento mensal, ficando as participações sujeitas a possíveis atualizações, a realizar no mês de Fevereiro de cada ano;
3. No caso dos clientes não apresentarem as declarações anuais de rendimentos, fica a mensalidade sujeita à aplicação da taxa máxima praticada;
4. O montante da participação mensal do cliente é fixado atendendo ao seu rendimento e/ou ao do seu agregado familiar. Serão considerados ainda outros eventuais indicadores de riqueza;
5. No cálculo das participações dos clientes, será considerado o valor das despesas fixas mensais, desde que devidamente justificadas.
6. O cálculo do Rendimento *per capita* do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento anual líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

7. A participação mensal do cliente pela frequência da valência de SAD corresponde a 40% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
8. Nos casos em que se verifique a utilização da valência por mais do que um indivíduo do mesmo agregado familiar, que vivam em economia comum, a participação referente ao segundo será reduzida em 20%.

9. Poderão ocorrer acréscimos das mensalidades, quando houver situação de dependência, quando ocorram serviços extra, ou quando houver indícios de outros rendimentos do agregado familiar, não declarados.

#### **NORMA XIV**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal adequado ao bom funcionamento do SAD comportará:

- a) Diretora Técnica; \*
- b) Administrativa; \*
- c) Auxiliares de Lar;
- e) Cozinheiras; \*
- f) Ajudantes de cozinha; \*
- g) Auxiliar de lavandaria; \*
- h) Educadora Social; \*
- i) Psicóloga; \*

\* Funcionários comuns a outras valências

#### **NORMA XV**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica compete a Manuela Soares, Técnica Superior de Serviço Social.
2. O responsável pela Direção Técnica responde, perante a Direção, pelo funcionamento geral do SAD;
3. O Diretor Técnico, deve ser substituído nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, a designar com a aprovação da Direção;
4. O Diretor Técnico, deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA VI**

##### **Direitos e Deveres dos Clientes**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, têm ainda os seguintes direitos:



- a) Usufruir dos serviços que constituem o objecto de contrato;
- b) Respeito pela sua personalidade, identidade e privacidade;
- c) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou objectos, sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família e representantes;
- d) À guarda da chave do domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação dos cuidados;
- e) Ser informado sobre o conteúdo deste regulamento;
- f) Ser informado sobre o valor da sua comparticipação mensal e demais encargos contratuais;
- g) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da instituição, numa linha de solidariedade social e de manutenção de uma vida ativa.

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as regras estabelecidas no Regulamento Interno;
- b) Comportar-se de forma correta e respeitosa com os colaboradores da Casa do Povo de Ribeira do Neiva;
- c) Comunicar atempadamente sempre que surjam alterações que justifiquem a reavaliação do serviço prestado;
- c) Comparticipar no custo dos serviços prestados de acordo com o estipulado no presente regulamento;
- d) Cumprir com o prazo estipulado para o pagamento da mensalidade;
- e) Entregar, sempre eu solicitado, os documentos necessários à actualização do seu processo individual.

## **NORMA XVII**

### **Direitos da Entidade Gestora Da Instituição**

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

## **NORMA XVIII**

### **Deveres da Entidade Gestora Da Instituição**

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
3. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
4. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
5. Possuir livro de reclamações.

## **NORMA XIX**

### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre os clientes do SAD e a Casa do Povo de Ribeira do Neiva, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. O contrato celebrado entre as partes vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente.

## **NORMA XX**

### **Cessação do Contrato**

1. A cessação do contrato por prestação de serviços pode ocorrer por:
  - 1.1. Caducidade, sempre que se verifique:
    - 1.1.1. Impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade do equipamento e serviços envolvidos na resposta social em referência;
    - 1.1.2. Ocorrência da morte do cliente;
    - 1.1.3. Conclusão do prazo estabelecido na contratualização dos serviços;
  - 1.2. Revogação por mútuo acordo, sempre que:
    - 1.2.1. Ambas as partes acordarem expressamente a revogação do contrato;
  - 1.3. Resolução por iniciativa de qualquer das partes:
    - 1.3.1. A instituição reserva-se o direito de resolver o contrato sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando coloque em causa ou prejudique a boa organização dos

serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.

- 1.3.2. O cliente pode, por sua iniciativa e a todo o momento, pôr termo ao contrato, desde que informe os serviços com antecedência mínima de 30 dias, salvo situações de carácter excepcional.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXI Alterações ao Regulamento**

As normas do presente regulamento poderão a qualquer momento, ser alteradas por decisão da Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva e comunicadas aos clientes e seus representantes legais, 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 assiste.

### **NORMA XXII Integração de Lacunas**

Os casos omissos no presente regulamento serão discutidos e resolvidos pela Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva.

### **NORMA XXII Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em Janeiro de 2012.