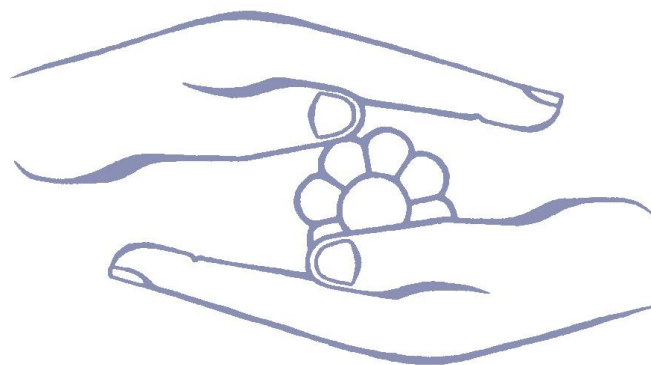


CENTRO COMUNITÁRIO DE TIRES

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL



# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>4</b>
1. Âmbito de Aplicação .....	4
2. Legislação Aplicável .....	4
3. Visão e Missão .....	5
4. Conceito .....	5
5. Capacidade.....	5
6. Objetivos .....	5
7. Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	6
8. Horários e Calendarização .....	7
<b>CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....</b>	<b>8</b>
1. Condições de Admissão .....	8
2. Candidatura.....	8
3. Critérios e Condições de Admissão.....	9
4. Admissão.....	9
5. Acolhimento de Novos Clientes.....	10
6. Processo Individual do Cliente.....	10
7. Lista de Espera .....	10
<b>CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>12</b>



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

1. Instalações .....	12
2. Pagamento da Comparticipação Familiar .....	12
3. Redução da Comparticipação Familiar .....	13
4. Outros Gastos .....	13
5. Comparticipação Familiar .....	14
6. Confeção e Distribuição de Refeições .....	16
7. Atividades / Serviços Prestados .....	16
8. Passeios ou Deslocações .....	17

### CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES..... 18

1. Direitos dos Clientes .....	18
2. Deveres dos Clientes.....	18
3. Direitos do Centro Comunitário de Tires .....	19
4. Deveres do Centro Comunitário de Tires .....	19
5. Cessação ou Suspensão da Prestação dos Serviços.....	19
6. Falsas Declarações .....	20
7. Contrato .....	20

### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS ..... 21

1. Integração de Lacunas .....	21
2. Comunicação ao Instituto da Segurança Social .....	21
3. Entrada em Vigor .....	21



# CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### 1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento Interno estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Comunitário de Tires, tendo por base o Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 01 de Setembro de 2000.

### 2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, rege-se pela seguinte legislação em vigor:

- Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto-Lei 141/80, de 28 de Abril;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o Biénio 2017-2018;
- Circular n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social – Participações Familiares;
- Contrato Colativo de Trabalho para as IPSS;
- Manual para a Gestão de Qualidade da Resposta Social de SAD;



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

- Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

### 3. VISÃO E MISSÃO

O Centro Comunitário de Tires tem como visão ser referência como instituição de solidariedade cristã para a educação e inclusão comunitária e social. Tendo como inspiração a Doutrina Social da Igreja, a sua missão assenta no contributo para a dignidade humana promovendo a solidariedade, a educação e a integração comunitária e social.

### 4. CONCEITO

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontram 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.

### 5. CAPACIDADE

O SAD do Centro Comunitário de Tires tem capacidade para 82 clientes.

### 6. OBJETIVOS

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a reestruturas residenciais;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Reforçar as competência e capacidades das famílias e de outros cuidadores.



## 7. SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Higiene habitacional;
- Confeção e fornecimento de refeições;
- Tratamento de roupa;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

Pode ainda assegurar, entre outros:

- Apoio psicossocial;
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- Assistência medicamentosa, mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente e/ou pessoa de referência, (representante legal ou familiares);
- Cuidados de saúde simples – colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, desde que enquadrado num plano de cuidados definido e orientados pela equipa de saúde, quando a situação do cliente o determine e conforme orientação do médico assistente;
- Acompanhamento e transporte a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico, de acordo com a disponibilidade de horário;
- Fisioterapia;
- Psicologia;
- Reparações no domicílio, com base no Protocolo “Oficina Social” celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- Cedência de Ajudas Técnicas, com base no Protocolo “Cedência de Ajudas Técnicas”, celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- Acesso a fraldas com base no Protocolo “Melhor Saúde no Concelho”, celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- Apoio pecuniário para aquisição de medicação, com base no Protocolo “Farmácias de Cascais”, celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- Outros, a considerar pela Direção da Instituição.



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

Todos os serviços que pressupõem a articulação com outras áreas e/ou entidades estão sujeitos às regras de funcionamento e às disponibilidades dos mesmos.

### 8. HORÁRIOS E CALENDARIZAÇÃO

A Resposta Social SAD funciona de segunda a sexta-feira das 09:00H às 18.00H e aos sábados, domingos e feriados, das 07:00H às 13:00H.

Os serviços prestados no âmbito do SAD não são operacionalizados nos dias:

- 25 de dezembro;
- 31 de dezembro (no período da tarde);
- Dia 01 de janeiro;
- Dia de Páscoa.



# CAPÍTULO II

## PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### 1. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SAD:

- Encontrar-se numa situação de dependência física e/ou psíquica e que impossibilite assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária e não dispor de apoio familiar para o efeito;
- Residir na Freguesia de S. Domingos de Rana, nomeadamente na área de abrangência da Paróquia de Nossa Senhora da Graça de Tires.

### 2. CANDIDATURA

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo entregar cópia dos documentos comprovativos de rendimentos mensais do agregado familiar e comprovativos de despesas mensais do agregado familiar, conforme o Anexo II do presente Regulamento.

As sinalizações da Rede Social de Suporte são recebidas por telefone ou e-mail.





## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

No caso dos candidatos que reúnam os requisitos de admissibilidade e não exista vaga, os mesmos são integrados na lista de espera se assim o entenderem.

### 3. CRITÉRIOS E CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Serão admitidos como clientes da Resposta Social SAD, os indivíduos que reúnam os critérios:

- Situação de emergência social;
- Ausência de rede de suporte para assegurar as necessidades básicas e específicas da vida diária;
- Nível de Autonomia:
  - Grande dependente;
  - Dependente;
  - Parcialmente dependente (que apenas necessita de supervisão).
- Situação de isolamento social;
- Duração da Incapacidade:
  - Permanente;
  - Temporária.
- Concordância com o cliente com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição e a aceitação do contrato de prestação de serviços;
- Frequentar ou ter frequentado uma das Respostas Sociais da Instituição.

### 4. ADMISSÃO

Recebida a candidatura, a mesma será analisada pelo respetivo Coordenador que, de seguida, a submeterá à aprovação da Direção Técnica.



## 5. ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

Compete à Equipa Técnica elaborar em colaboração com o cliente e com o representante legal e/ou familiar, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de acolhimento com os cuidados individualizados.

## 6. PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

O Assistente Social elabora um processo individual do cliente do qual constam, designadamente:

- Elementos de identificação, contato e residência do cliente;
- Elementos de identificação e contatos do representante legal e/ou familiares de referência;
- Identificação do médico assistente e respetivo contato;
- Data de início da prestação de serviços;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde;
- Programação dos serviços;
- Registo dos períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços de SAD;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.

## 7. LISTA DE ESPERA

No caso da não existência de vagas, entra para a lista de espera quem expressar essa vontade por escrito na ficha de inscrição.

A priorização das situações em lista de espera é efetuada com base na data de inscrição e atendendo aos critérios e condições de admissão constantes no número 3 do Capítulo II do presente Regulamento.



## **Centro Comunitário de Tires**

Instituição Particular de Solidariedade Social

A informação da posição que o candidato ocupa na lista de espera será comunicada quando solicitada pelo Cliente ou o seu representante legal ou familiar de referência.



# CAPÍTULO III

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### 1. INSTALAÇÕES

O SAD funciona nas Instalações do Edifício Sede do Centro Comunitário de Tires.

### 2. PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia 10 de cada mês, através das seguintes modalidades:

- Balcão (numerário ou cheque);
- Transferência Bancária.

Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, o cliente ou o representante legal ou familiar pode solicitar por escrito à Direção a revisão da comparticipação familiar mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da comparticipação familiar seja alterado, só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

As comparticipações familiares poderão sofrer descontos em caso de faltas justificadas ou por motivo de doença, nos seguintes termos:



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

- Decorridos 15 dias seguidos aplica-se 25% de desconto na comparticipação familiar;
- Decorridos mais de 30 dias seguidos aplica-se 50% de desconto na comparticipação familiar, sendo, no entanto, obrigatório o pagamento dos restantes 50% da comparticipação familiar para manter a vaga;

Caso as faltas sejam injustificadas e excedam os quinze dias seguidos será cancelada a prestação dos serviços.

Aos pagamentos das comparticipações familiares efetuados após o dia 10 de cada mês será acrescido 10% sobre o valor em dívida, e após o dia 15 será acrescido mais 15%, o que perfaz o total de 25% de agravamento.

No caso de existirem dificuldades no pagamento da comparticipação familiar e no cumprimento dos prazos fixados, estas deverão ser comunicadas por escrito à Direção, para serem analisadas.

Salvo nos casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento por um motivo igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço.

### 3. REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal de 10%, sempre que se verifique a frequência de mais de um elemento do mesmo agregado familiar no Serviço de Apoio Domiciliário.

### 4. OUTROS GASTOS

Os gastos em medicamentos, fraldas, equipamentos e material de higiene pessoal são suportados pelo cliente.



## 5. COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

O valor da comparticipação familiar é atribuído anualmente em função da capitação do agregado familiar, e em função da avaliação socioeconómica de cada situação.

Esse valor é calculado de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Assim, de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12-D/N)$$

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

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

O valor máximo das despesas mensais fixas a ser considerado não poderá ultrapassar a Remuneração Mensal Garantida (RMMG).

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita conforme o número de serviços prestados, sendo que a totalidade dos mesmos não pode ser superior a 75% do rendimento per capita do agregado familiar.



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

Níveis	N.º de horas de serviços prestados (mês)	% sobre o rendimento per capita para os serviços básicos e extra
I	até 5	7%
II	de 6 a 10	10%
III	de 11 a 15	13%
IV	de 16 a 20	18%
V	de 21 a 25	23%
VI	de 26 a 30	28%
VII	de 31 a 35	33%
VIII	de 36 a 40	35%

A fisioterapia e a psicologia são serviços pagos por sessão, de acordo com a seguinte tabela que poderá ser atualizada anualmente pela Direção da Instituição:

Escalões de rendimento per capita	Até 20% do SMN	Entre 20% a 30% do SNM	Entre 30% a 50% do SMN	Entre 50% a 70% do SMN	Entre 70% a 100% do SMN	Entre 100% a 130% do SMN	Superior a 130% do SMN
	até 106,00€	>106,01€ e <159,00€	>159,01€ e <265,00€	>265,01€ e <371,00€	>371,01€ e <530,00€	>530,01€ e <689,00€	superior a 689,01€
Valor da Sessão	2,00€	6,50€	9,00€	12,50€	16,00€	20,50€	25,00€

O serviço de refeição e distribuição de refeições ao domicílio tem determinada a comparticipação mensal com a aplicação de 40% sobre o rendimento per capita.



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

O serviço de tratamento de roupas será cobrado à peça de acordo com uma tabela/preçário atualizada anualmente, aprovada pela Direção, e comunicada aos clientes até dia 15 do mês de dezembro do ano anterior àquele a que respeitar para entrar em vigor no dia 1 de janeiro.

As reparações no domicílio (Protocolo “Oficina Social”) e as Ajudas Técnicas (Protocolo “Cedência de Ajudas Técnicas”) têm valores tabelados nos protocolos.

Se o candidato a cliente e/ou o representante legal ou familiar de referência não quiser fazer prova do seu rendimento, fica obrigado a efetuar o pagamento correspondente ao valor do custo médio real dos respetivos serviços prestados ao cliente.

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

## 6. CONFEÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

O SAD confecciona e distribui refeições todos os dias, estando a ementa afixada na recepção do Centro Comunitário de Tires.

Sempre que seja necessária uma dieta, esta será disponibilizada mediante prescrição médica ou pedido por escrito do cliente ou representante legal ou familiar ao Coordenador da Resposta Social.

O cancelamento das refeições deverá ser efetuado com a antecedência de 24 horas.

## 7. ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados no âmbito do SAD são prestados de acordo com a necessidade do cliente e disponibilidade do serviço.

O Centro Comunitário de Tires reserva-se o direito de fazer alterações ao planeamento dos serviços prestados com aviso prévio, sempre que isso se mostre necessário.





## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

Os pedidos de alteração da prestação dos serviços efetuados por parte do cliente estão sujeitos à avaliação da Coordenação do SAD.

O cancelamento, remarcação e/ou reativação dos serviços deve ser feito com um aviso prévio de 24 horas.

### 8. PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

As atividades ao exterior são previamente comunicadas ao cliente ou representante legal ou familiar, e carecem de inscrição.



# CAPÍTULO IV

## DIREITOS E DEVERES

### 1. DIREITOS DOS CLIENTES

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- A inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
- A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

### 2. DEVERES DOS CLIENTES

- Prestar as informações necessárias, bem como ceder a documentação de identificação e de saúde e a documentação necessária ao cálculo da comparticipação familiar;
- Colaborar com a equipa do SAD, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- Pagar a comparticipação familiar acordada;
- Cumprir as regras expressas no presente regulamento.



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

### 3. DIREITOS DO CENTRO COMUNITÁRIO DE TIRES

- Os colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- Receber atempadamente a participação familiar acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato da inscrição;
- Suspender o SAD 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### 4. DEVERES DO CENTRO COMUNITÁRIO DE TIRES

- Prestar os serviços constantes no presente regulamento;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Dispor de um livro de reclamações;
- Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

### 5. CESSAÇÃO OU SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- O contrato de prestação de serviços do apoio domiciliário cessa nos seguintes termos:
  - Por mútuo acordo, devendo formalizar por escrito os motivos da cessação;
  - Por iniciativa do cliente, mediante comunicação por escrito ao Centro Comunitário de Tires com 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;



## Centro Comunitário de Tires

Instituição Particular de Solidariedade Social

- Em caso de não renovação por qualquer uma das partes, mediante comunicação por escrito à outra parte, com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data do termo do contrato;
- Por decisão unilateral do Centro Comunitário de Tires, caso o cliente ou o representante legal ou o familiar de referência não cumpram as obrigações assumidas nos termos do contrato, adenda ou Regulamento Interno, devendo para o efeito avisar com 15 dias de antecedência a decisão que pretende toma.
- O Centro Comunitário de Tires ainda reserva o direito de unilateralmente rescindir o contrato nos termos do ponto anterior, caso se verifique a inadequação dos serviços;
- O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso temporariamente por 6 meses, com um aviso prévio de 24 horas, havendo lugar ao pagamento de 50% da comparticipação familiar para manter a vaga;
- Em caso de morte do cliente o contrato considera-se imediatamente resolvido assim que o óbito for comunicado e comprovado ao 1.º Contratante.

## 6. FALSAS DECLARAÇÕES

As falsas declarações têm como consequência a exclusão definitiva do cliente.

## 7. CONTRATO

Nos termos da legislação em vigor deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços com o cliente ou o seu representante legal ou os seus familiares de referência, onde constem os direitos e as obrigações das partes. Os serviços a prestar e a sua periodicidade, bem como o preço praticado, constam da adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.



# CAPÍTULO V

## DISPOSIÇÕES FINAIS

### 1. INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em todo o omissis, aplica-se a legislação em vigor.

### 2. COMUNICAÇÃO AO INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL

O presente Regulamento foi comunicado previamente aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P.

Qualquer alteração ao mesmo será comunicado 30 dias antes da sua entrada em vigor.

### 3. ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2017.