CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Bombarral, designada por SCMB, com acordo de cooperação para a resposta social Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social (SAAS) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, do Instituto da Segurança Social, IP, em 27/10/2004, rege-se pelas normas constantes neste regulamento.

NORMA II
Legislação aplicável

O SAAS é uma resposta social que consiste assegurar o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social, regendo-se pelo Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março que altera o Decreto-Lei 64/2007 de 14 de março, e pela Portaria n.º 188/2014, de 18 de Setembro, pela redacção que lhe foi dada pela portaria n.º 137/2015, de 19 de maio.

NORMA III
Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes, famílias e demais interessados, no que respeita a sua privacidade e individualidade;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAAS;
3. Promover a participação ativa dos utentes e famílias ao nível da gestão do SAAS.

NORMA IV
Objetivos do SAAS

São objetivos do SAAS:

1. Informar, aconselhar/orientar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
2. Apoiar, prioritariamente, os indivíduos e as famílias em situação de vulnerabilidade e emergência sociais;
3. Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
4. Contribuir para a descoberta e/ou desenvolvimento das competências/potencialidades do(s) individuo(s) assegurando o acompanhamento social na definição e efetivação do seu projeto de qualidade de vida.
5. Assegurar o acompanhamento social e o percurso de inserção social;
6. Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;

NORMA V
Princípios Orientadores

O SAAS obedece, designadamente, aos seguintes princípios:

1. Promoção da inserção social e comunitária;
2. Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da coresponsabilização do individuo(s) e dos serviços;
3. Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
4. Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
5. Valorização das parcerias para uma atuação integrada junto dos individuo(s) e família;
6. Intervenção mínima, imediata e oportuna.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI
Condições de admissão

São condições de admissão na resposta social de SAAS indivíduos ou famílias que se encontrem em situação de vulnerabilidade, exclusão social e/ou emergência social que abrange o concelho de Bombarral.

NORMA VII
Admissão

A admissão é analisada pelo técnico responsável da resposta social, a quem compete elaborar o processo familiar.

NORMA VIII
Critérios de admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Situações de emergência social;
2. Famílias com crianças e jovens em risco;
3. Indivíduos/Famílias sinalizadas por outras entidades como estando em situação de risco;
4. Pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social.

NORMA IX
Processo individual do utente

1. Para cada Individuo e/ou família atendida e/ou em acompanhada no âmbito da resposta de SAAS é organizado obrigatoriamente um processo individual, do qual consta, de entre outra informação:

a) Caracterização individual e familiar;
b) Diagnóstico social e familiar;
c) Contratualização para a inserção (Contrato de inserção ou plano de inserção);
d) Registo das diligências efetuadas;
e) Relatórios sobre o processo e evolução da situação familiar;
f) Registo das datas de início e termo da intervenção;
g) Avaliação da intervenção.

2. O processo individual é permanentemente atualizado e informatizado quanto ao registo do acompanhamento, diagnóstico social, avaliação e execução das ações contratualizadas.
3. O processo individual organizado, em formato informático, não dispensa a coexistência de um processo em suporte físico, com o mesmo número mecanográfico atribuído automaticamente pelo Sistema Informático da Segurança Social (SISS), para efeitos de arquivo de documentação comprovativa que se considere relevante para o processo familiar.
4. Cada Processo Familiar é de acesso restrito e natureza confidencial, e deverá ser arquivado em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X
Instalações

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social da Santa Casa da Misericórdia de Bombarral é desenvolvido nas instalações do Centro Distrital de Leiria, no serviço local de Bombarral, sedeado na Rua da Misericórdia Nº 74B – 2540-123 Bombarral.

NORMA XI
Horários de Funcionamento

A resposta social Atendimento/Acompanhamento Social funciona de segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 13h00 e entre as 14h00 e 17h00.

NORMA XII
Atividades do SAAS

No Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social são desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Atendimento, informação e orientação de cada individuo e/ou família, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades;
2. Assegurar o encaminhamento, sempre que se justifique, para entidades/organismos/serviços quando se identificam problemas que não possam ser resolvidos no âmbito do SAAS;
3. Acompanhamento, de modo a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais de cada pessoa e família;
4. Informação detalhada sobre a forma de acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais que permitam às pessoas e/ou família o exercício dos direitos de cidadania e de participação social.
5. Atribuição de prestações de caráter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica;
6. Planeamento e organização da intervenção social;
7. Contratualização no âmbito da intervenção social;
8. Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas.

NORMA XIII
Quadro de Pessoal e Competência da Equipa Técnica

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A equipa técnica do SAAS é assegurada por um Técnico Superior de Serviço Social, competindo-lhe, designadamente:
   a) Atendimento, informação e orientação das pessoas e famílias;
   b) Instrução e organização do processo individual;
   c) Elaboração de propostas de acordo com a situação específica de cada cidadão, nomeadamente prestações pecuniárias de caráter individual e pontuais;
   d) Elaboração de relatórios sobre as condições económicas e sociais no âmbito das prestações do Subsistema de Solidariedade;

e) Elaboração de relatórios sociais, solicitados pelo Tribunal, no âmbito do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores;
f) Elaboração de relatórios/informações sociais para resposta a diversas entidades e utentes;
g) Estudo, elaboração de processos e diagnóstico com vista à atribuição de ajudas técnicas, subsídios eventuais, processos de internamento em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e pessoas portadoras de deficiência;
h) Elaboração de processos e diagnóstico, com vista à atribuição Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas em Portugal (POAPMC), nomeadamente avaliação socioeconómica e seleção dos indivíduos e/ou famílias às pessoas mais carenciadas no território de intervenção, na distribuição de géneros alimentares;
i) Estudo e diagnóstico social das situações socioeconómicas e familiares de candidatos de RSI, através de entrevistas com o requerente/família, contactos com outras Instituições/serviços para obtenção dos elementos fundamentais à elaboração de informações sociais e de visitas domiciliárias;
j) Apresentação em Núcleo Local de Inserção dos diagnósticos sociais do titular da prestação, bem como, dos elementos do seu agregado familiar, no âmbito da celebração do Contrato de Inserção;
k) Negociação, celebração, acompanhamento e avaliação dos Contratos de Inserção com o titular da prestação de RSI e com os restantes elementos do agregado familiar,
l) Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da educação, saúde, emprego e formação profissional, acção social, justiça e da segurança social que se revelem estratégicos para a persecução dos objetivos de inserção;
m) Realização de Visitas Domiciliárias;

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XIV
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do SAAS:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
2. Ver garantida a confidencialidade da informação prestada no âmbito do SAAS;
3. Serem informados sobre os direitos e deveres que advém da celebração do acordo de intervenção social, bem como das diligências efetuadas no âmbito do SAAS;

4. Participarem no seu processo de inserção social, designadamente na negociação, celebração, avaliação do plano/contrato de inserção social formalizado num acordo de intervenção social;
5. Ter acesso a uma cópia do acordo de intervenção social;
6. Participarem, de acordo com as suas capacidades e possibilidades em ações que digam respeito ao projeto de vida, com vista à sua autonomização;
7. Disporem de qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
8. Ter acesso ao Regulamento Interno do SAAS e ao Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor.

NORMA XV
Deveres dos utentes

São deveres dos utentes e/ou família atendida e/ou acompanhada no âmbito do SAAS:

1. Tratar com respeito e dignidade o profissional do SAAS;
2. Celebrar no âmbito do acompanhamento social um compromisso sob a forma de acordo de intervenção social;
3. Comunicar toda e qualquer alteração que se verifique durante o processo de acompanhamento social, de todo o agregado familiar e que sejam relevantes para a alteração ou manutenção das ações previstas no Acordo de Intervenção/Contrato de Intervenção, designadamente, alteração de rendimentos, alteração de morada e/ou alteração ao agregado familiar;
4. Cumprir as regras de funcionamento do serviço previstas no Regulamento Interno.

NORMA XVI
Direitos da Equipa Técnica

São direitos da Equipa Técnica do SAAS:

1. A Equipa Técnica ser tratada com respeito e dignidade;
2. Frequentar ações de formação para atualização de conhecimentos e aquisição de novas competências necessárias ao desenvolvimento profissional e pessoal;
3. Rescindir/Suspender a prestação do serviço de SAAS, quando os utentes ou os seus familiares não cumprirem devidamente os seus deveres constantes no presente regulamento interno;
4. Proceder à averiguação de meios necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou família;

NORMA XVII
Deveres da Equipa Técnica

São deveres da Equipa Técnica do SAAS:

1. Prestar os serviços constantes no Regulamento Interno;
2. Aceder às aplicações do Sistema de Informação da Segurança Social, no uso estritamente necessário e restringido aos dados e informação relevantes para a prossecução das finalidades legalmente previstas;
3. Disponibilizar ao utente ou ao agregado familiar cópia do acordo/contrato de inserção social, devidamente datado e assinado pelo técnico do SAAS;
4. Manter os processos individuais devidamente atualizados;
5. Garantir o sigilo e privacidade dos dados constantes nos processos dos utentes;
6. Disponibilizar, sempre que for solicitado, o Regulamento Interno e o Livro de Reclamações, do serviço;

NORMA XVIII
Interrupção/Cessação da prestação de cuidados por iniciativa do utente

Os utentes poderão solicitar a cessação sempre que assim o entendam, deixando de beneficiar da resposta social Atendimento/Acompanhamento Social.

NORMA XIX
Cessação da prestação de serviços por facto não imputável à SCMB

O Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social reserva-se ao direito de propor a cessação da prestação de serviços nos seguintes casos:

1. Por incumprimento reiterado das orientações propostas, previamente negociadas, em pleno usufruto da consciência;
2. Quando a relação de confiança entre o utente/equipa seja quebrada, colocando em causa a intervenção;
3. Quando o utente passe a constituir perigo para si e/ou para a equipa;
4. Desrespeito dos utentes pelos respetivos deveres previstos no presente regulamento;
5. Por institucionalização ou morte do utente;
6. Não se justificar, por se deixar de verificar os motivos que lhe deram início.

NORMA XX
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXI
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção da SCMBR deverá informar o Centro Distrital de Leiria, entidade competente para o licenciamento/ acompanhamento técnico e fiscalização do serviço da resposta social, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

NORMA XXII
Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela SCMB, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXIII
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor logo que seja aprovado pela Mesa Administrativa.