

REGULAMENTO INTERNO

SERVICO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, Associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 26/2003 a fls. 149 e 149 Verso do Livro nº 9, das Associações de Solidariedade Social.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, designado por Centro Social, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social do Porto, em 01/03/2005, pertencente a Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, rege-se pelas normas a seguir especificadas.

NORMA II

Localização

- A sede social do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo é na Avenida da Igreja, nº 281, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo tem atualmente uma delegação na Rua Nova de Vila Chã, nº 378, da referida freguesia de Arcozelo e Concelho de Vila Nova de Gaia, destinada à resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA III

Legislação

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria 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;
- Guião da DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Convívio;
- 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;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

- Dar a conhecer, por parte do cliente, família, amigos e comunidade, as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA V

Objetivos do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel tem por objetivos, entre outros permitidos estatutariamente, contribuir para a promoção dos habitantes da freguesia de Arcozelo, pela prestação de auxílio material, moral e educacional, de forma a proporcionar proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e para contribuir para a sua integração social e comunitária.

NORMA VI

Princípios do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo orienta-se pelos princípios da Religião Católica, em todas as suas atividades e no seu funcionamento interno.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO, OBJECTIVO GERAL SERVIÇOS PRESTADOS E POPULAÇÃO A ABRANGER

NORMA VII

Serviços prestados

A resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados a idosos ou pessoas dependentes na sua residência quando, por motivo de doença ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária, assegurando os seguintes serviços:

- Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica (de segunda a sexta-feira);

- Cuidados de higiene e de conforto pessoal (segunda-feira a sábado e feriados);
- Cuidados de higiene do quarto (segunda-feira a sábado e feriados);
- Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente (segunda a sexta-feira);
- Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- Cedência de ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, camas articuladas), mediante pagamento de uma caução;
- Apoio psicossocial;
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.

NORMA VIII

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes e famílias, sendo estes objeto de contratualização;
- Promover o desenvolvimento das capacidades do cliente com vista à diminuição das situações de incapacidade física, psíquica e de isolamento;
- Contribuir para retardar ou mesmo evitar o recurso a estruturas residenciais dos indivíduos, possibilitando a permanência destes no meio familiar;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 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;

- 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.

NORMA IX

Potenciais clientes do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a indivíduos e suas 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, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

CAPÍTULO III

CANDIDATURA E PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA X

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar (IRS e Nota de Liquidação);

- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

NORMA XI

Condições de Admissão

A admissão do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliação:

- Avaliação de necessidades;
- Avaliação física e mental;
- Avaliação socioeconómica;
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- Situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
- Idade superior a 60 anos;
- Residência na freguesia de Arcozelo ou suas imediações;
- Ausência de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Número de vagas existentes.

NORMA XII

Priorização na Admissão

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas seguintes condições, por ordem decrescente:

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Não sofram de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Não estejam numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;

- Sejam sócios da instituição, em situações de empate nos critérios de admissão.

NORMA XIII

Processo de Admissão

O processo de admissão deverá passar pelo preenchimento da ficha de processo individual e uma entrevista ao candidato e/ou familiar efetuada pela Direção Técnica, sendo posteriormente realizada a assinatura do respetivo contrato.

NORMA XIV

Entrevista de Admissão

A entrevista destina-se a:

- Estudar a situação psicossocial e económica do candidato;
- Informar e esclarecer sobre o regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Fornecer informações adicionais e/ou esclarecer dúvidas.

NORMA XV

Deliberação de Admissão

A deliberação de admissão de cliente para a valência do Serviço de Apoio Domiciliário compete à Direção Técnica, após parecer da Direção.

NORMA XVI

Deferimento/Indeferimento da Admissão

O deferimento ou indeferimento do processo de admissão será comunicado ao candidato ou familiar, no mais curto espaço de tempo.

NORMA XVII

Inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário

A inscrição dos clientes no Serviço de Apoio Domiciliário é feita pela Direção Técnica, de forma a conhecer a situação psicossocial e económica do cliente.

NORMA XVIII

Acolhimento dos novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
- Evidenciar a participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
- Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- Elaborar, após 30 dias, o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente;
- Promover ações que ajudem a ultrapassar tais fatores, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção.
- Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XIX

Processo Individual do cliente

No processo individual do cliente consta:

- Identificação pessoal e contacto do cliente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;

- Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Arquivo do Processo Individual do cliente em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- Atualização permanente de cada processo individual.

NORMA XX

Lista de Espera

Se não houver vaga para admissão imediata nesta Resposta Social, o cliente aguardará em lista de espera, sendo devidamente informado do lugar que ocupa nessa lista.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XXI

Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona diariamente de Segunda a Sábado, inclusive feriados, da seguinte forma:

- Manhã: 08h30 – 13h00
- Tarde: 14h00 – 17h00

NORMA XXII

Horário de Entrega de Refeições

A entrega das refeições do almoço funciona exclusivamente de segunda-feira a sexta-feira, entre as 12h e as 13h.

NORMA XXIII

Períodos de Encerramento

O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos dias feriados, nas tardes dos dias 24 e 31 de Dezembro, na segunda-feira de Páscoa e na primeira semana de Agosto, devendo a continuação do apoio ser assegurada por um familiar ou outra pessoa responsável.

NORMA XXIV

Princípio da Suspensão

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio neste Centro, estabelece-se o seguinte princípio:

- A suspensão temporária é a sanção aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível o acesso aos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXV

Processo de Suspensão

- A suspensão será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa;
- Compete à Direção ordenar a realização do processo disciplinar;
- A Direção deverá ouvir o parecer da Direção Técnica.

NORMA XXVI

Deliberação da Suspensão

A deliberação da suspensão de um cliente é da competência exclusiva da Direção, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XXVII

Princípio da Cessação

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio neste Centro, estabelece-se o seguinte princípio:

- A cessação é a sanção máxima aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível o acesso aos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXVIII

Processo da Cessação

A cessação será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa;

Compete à Direção ordenar a realização do processo disciplinar;

A Direção deverá ouvir o parecer da Direção Técnica.

NORMA XXIX

Deliberação da Cessação

A deliberação da cessação de um cliente é da competência exclusiva da direção, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XXX

Pagamento da Mensalidade

No ato da inscrição do cliente deverá ser paga a primeira mensalidade acrescida dos dias do mês em curso. O prazo de pagamento dos meses seguintes decorre até ao dia 20 e pode ser feito através de numerário ou cheque nos serviços de secretaria da Instituição, ou ainda por transferência bancária.

Haverá lugar a um acréscimo de juros à taxa legal do valor em dívida, caso o pagamento da mensalidade não seja efetuado dentro dos dez dias subsequentes.

Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XXXI

Comparticipação Familiar

A participação familiar pela utilização dos serviços e equipamentos da Instituição é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

NORMA XXXII

Ausências Justificadas/Injustificadas

- Sempre que exista uma ausência injustificada e sem aviso prévio do Serviço de Apoio Domiciliário, a Direção Técnica entra em contacto com o familiar responsável do mesmo, inteirando-se das razões da sua ausência.
- No caso de o cliente se ausentar da Instituição mais de 15 dias seguidos, terá um desconto na mensalidade de 10%.

NORMA XXXIII

Cálculo da participação

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

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

Sendo que:

R= rendimento “per capita”

RAF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar, bem como crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- Do trabalho dependente;
- 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);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- 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 resultarem 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 dezembro do ano relevante. 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.

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

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XXXIV

Tabela das participações

N.º de serviços	Dias úteis	Sábado
2	27%	50% sobre mensalidade aplicada em dias úteis
3	33%	
4	37%	
5	40%	
6	45%	

NORMA XXXV

Prova de rendimentos

- A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 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 participação até ao limite da participação familiar máxima;
- A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos;
- Por decisão da Direção, a Instituição efetuará as diligências complementares que entender adequadas e necessárias para apurar a veracidade das declarações apresentadas.

NORMA XXXVI

Montante e Revisão da Participação familiar

- A participação 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;
- Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

- 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.

NORMA XXXVII

Atualizações anuais das participações

Os clientes serão informados até ao dia 30 do mês de Novembro das atualizações anuais das participações familiares, conforme deliberação da Direção.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXXVIII

Fornecimento das refeições

- O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte das seguintes refeições: uma refeição principal e lanche;
- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta Resposta Social;
- As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XXXIX

Cuidados de higiene e conforto pessoais

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.

Sempre que necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA XL

Tratamento da roupa do uso pessoal

As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

O tratamento desta roupa é feito pelo pessoal prestador de serviços, que recolhe e entrega no domicílio do cliente, correspondendo a um serviço diário.

NORMA XLI

Higiene habitacional

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de seu uso exclusivo, de acordo com o contrato de serviço celebrado

NORMA XLII

Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

- O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos.
- Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
- A planificação de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica que comunica a organização das atividades nas quais os clientes do Centro de Convívio podem ser incluídos;
- Os passeios poderão ser gratuitos ou não, devendo tal situação ser previamente comunicada aos clientes;
- A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam autónomos, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

- Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
- Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte de e para o domicílio, a cargo da Instituição;
- A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
- Estas compras são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XLIII

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

- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
- Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos familiares;
- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XLIV

Apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar o respetivo empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo o cliente ser informado do valor da caução a pagar.

CAPÍTULO XXX

RECURSOS

Norma XLV

Pessoal

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

Norma XLVI

Direção / Coordenação Técnica

A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um ou mais técnicos, cujos nomes, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

NORMA XLVII

Direitos dos clientes

Os clientes possuem os seguintes direitos:

- Utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva resposta social, nos termos do acordado com esta;
- Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Respeito pela sua identidade pessoal;
- Reserva da intimidade privada e familiar, bem como respeito pelos seus usos e costumes;
- Satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- Informação das normas e regulamentos vigentes;

- Participação em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Inviolabilidade da correspondência;
- Apresentação de reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- Visitas de amigos e/ou familiares dentro do horário do Centro de Convívio;
- Contacto com a Direção Técnica ou com os membros da Direção;
- Cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.

NORMA XLVIII

Deveres dos clientes

Os clientes têm os seguintes deveres:

- Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos da mensalidade;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- Respeitar todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- Informar a Direção Técnica da sua ausência, no dia anterior;
- Evitar tudo o que possa incomodar ou perturbar os outros, nomeadamente quando se verifica a necessidade de baixar o sistema de som ou do televisor;
- Não criar nem contribuir para situações de conflito que possam perturbar o bem-estar de todos;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- Não fumar dentro das instalações do Centro;
- Não danificar as instalações ou equipamentos do Centro Social;

- Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XLIX

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São Direitos do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo:

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- A coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- O tratamento com respeito e dignidade dos seus dirigentes e funcionários;
- Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/familiar no ato de admissão;
- Suspender este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento. Concretamente, quando ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA L

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da Instituição:

- Respeitar a individualidade dos clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
- Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente, bem como o conforto necessário ao seu bem-estar;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores.

NORMA LI

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São Direitos dos Colaboradores:

- Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e seus familiares;
- Darem sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
- Terem acesso a formação adequada;
- Gozarem férias;
- Serem respeitados e tratados com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;

Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

NORMA LII

Deveres dos Colaboradores da Instituição

São Deveres dos Colaboradores:

- Prestar aos clientes acolhimento e atenção;
- Favorecer o convívio entre os clientes;
- Cumprir as tarefas que lhes forem atribuídas;
- Identificar as necessidades dos clientes para um melhor acompanhamento;
- Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalhos e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Ser assíduo e pontual;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Transmitir à Direção Técnica todas as queixas, reclamações, observações e/ou preocupações dos clientes.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, sempre que necessário.

NORMA LIV

Casos Omissos/Integração de Lacunas

A resolução de qualquer caso omissos no presente Regulamento será da competência da Direção, depois de ouvido o parecer da Direção Técnica do Centro Social.

NORMA LV

Alterações do Regulamento

O Regulamento Interno poderá ser alterado sob proposta da Direção Técnica e/ou Direção, e depois da aprovação em Assembleia.

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os seus clientes ou seus representantes legais 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 este assiste.

NORMA LVI

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da sua aprovação.

O Presidente da Direção,

António Fernandes Bezerra

A Presidente da Assembleia-Geral,

Maria Margarida Fernandes da Silva Maia