



Regulamento Interno

do

Serviço de Apoio Domiciliário

Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza

Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza
Avenida Cidade da Guarda n.º34– 6300-070 Casal de Cinza, Contribuinte n.º 504994336
Email:casaldecinzacentrodia@gmail.com



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio domiciliário, celebrado com o Centro Distrital da Guarda em 20/12/2013, pertencente à Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no domicílio em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. 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 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- 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 ;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA III

Destinatário e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma IV.
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) 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;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) 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;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - i) 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;
 - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 - m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:



- 1.1. Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço, o lanche e sopa para jantar;
 - 1.2. Higiene Pessoal;
 - 1.3. Cuidados de Imagem;
 - 1.4. Serviço de enfermagem;
 - 1.5. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - 1.6. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia
Aquisição de bens serviços e medicação;
 - 1.7. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
 - 1.8. Administração de fármacos quando prescritos (assistência medicamentosa);
2. A Comissão de Melhoramentos, realiza ainda as seguintes actividades:
- 2.1. Tratamento de roupa;
 - 2.2. Higiene Habitacional;
 - 2.3. Transporte.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Vontade expressa do Cliente em frequentar a Instituição;
4. Residência na área geográfica da resposta social;
5. Situação de isolamento geográfico;
6. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
7. Conflito familiar/marginalização/exclusão;
8. Possuir Idade Igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional, a admissão de candidatos com menos idade, cuja situação Económica/familiar/Saúde o justifique;
9. ser associado.

NORMA VI

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente,



devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do 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 cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) (Outros documentos considerados necessários);

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios, referidos no número anterior deverão ser entregues na Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil. O horário de atendimento para candidatura é das 9:00 às 18:00, de segunda a sexta, podendo haver alterações durante o ano.

NORMA VII

CrITÉRIOS de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Vontade expressa do cliente em frequentar a Instituição;
4. Residência na área geográfica da resposta social;
5. Situação de isolamento geográfico;
6. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
7. Conflito familiar/marginalização/exclusão;



8. Possuir Idade Igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional, a admissão de candidatos com menos idade, cuja situação Económica/familiar/Saúde o justifique;
9. Ser Associado.

NORMA VIII

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 da Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 8 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a mensalidade estipulada de acordo com a circular normativa n.º 4.
7. Os cliente que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

- a) O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio
 2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
 3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 4. Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;



5. Consideração dos aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 6. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 10. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;
- b) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

1. A Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza, está sediada em Avenida Cidade da Guarda n.º 34 e as suas instalações são compostas por: uma cozinha, uma despensa, um cais de recepção, um refeitório, uma lavandaria, um escritório, uma sala de tratamento, uma sala de estar, um salão e espaços sanitários.
2. A zona da cozinha, despensa, cais de recepção e lavandaria destinam-se exclusivamente aos colaboradores, sendo os restantes espaços destinados aos clientes e sócios da Instituição.

NORMA XII

Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento é das 9:00 às 18:00 nos dias úteis, nos sábados e feriados das 9:30 às 14:30. A Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza, encontra-se fechada aos Domingos.

NORMA XIII

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1.O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{RC} = \frac{\text{RAF} / 12 - \text{D}}{\text{N}}$$

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



2. 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:

- 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. 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) 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%.

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

4. 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) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XIV

Tabela de Participações

1.A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e serviços previstos na norma 4ª	Dias uteis + sábados e feriados
Apenas previstos no n.1 da norma IV	30%
Cuidados e serviços no n.1, acrescendo serviços do n. 2.1 ou 2.2	32%
Cuidados e serviços no n.1, acrescendo serviço do n.2.1 e 2.2	34%

No que diz respeito ao transporte dos utentes, a Direção fica de deliberar o preço, com base nas distâncias e na natureza do serviço.



2. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- 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 participação até ao limite da participação familiar máxima;
- c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA XV

Montante e Revisão da Participação Familiar

- 1. 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;
- 2. Haverá lugar a uma redução de 25% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- 3. 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;
- 4. A Instituição 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 impossibilidades.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

- 1. O pagamento da mensalidade/participação é efetuado no seguinte período: de segunda a Sexta, no horário de funcionamento, do dia 1 a 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
- 2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
- 3. 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.



CAPÍTULO IV
Da Prestação dos Cuidados e Serviços

NORMA XVII
Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche e sopa para jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVIII
Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e Estimulação Cognitiva

1. 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;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade Da Direção e Assistente social, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA XIX
Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e Domingo, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.



NORMA XX

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

NORMA XXI

Tratamento de Roupas

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada e entregue no domicílio do cliente, pelo pessoal prestador de serviços
3. Quando o cliente tiver condições no seu domicílio e assim o solicitar, o tratamento é realizado em casa do cliente.

NORMA XXII

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

NORMA XXIII

Articulação com Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a celeridade necessária;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);



CAPÍTULO V

Recursos/Quadro de Pessoal

Norma XXIV

Pessoal

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

Norma XXV

Direção Técnica

1. A Direção deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, 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;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;



j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXVII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXVI

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;



NORMA XXVII

Deveres da Instituição

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

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

NORMA XXVIII

Contrato

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os 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, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Noss termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.



NORMA XXXII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

Disposições Complementares

1.É competente para decidir sobre qualquer matéria relativa ao funcionamento da Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza a Direção em exercício.

2.A Instituição, encerrará sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância de ponto aos seus funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 janeiro de 2021

A Comissão de Melhoramentos de Casal de Cinza