



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the word 'Atenção' at the top.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Social de Figueiró do Campo, registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 12/94 em 29/01/1992, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Coimbra revisto em 01/10/2013, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
- Despacho Normativo 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria nº38/2013, de 30 de Janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Decreto – lei nº 33/2014, 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 III Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social de Figueiró do Campo assegura a prestação dos seguintes serviços que serão cobrados de acordo com a Norma XVII – Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades:

- Serviços Básicos:

- 1.1. Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas;
- 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.3. Tratamento de roupa (de uso pessoal e da habitação do cliente);



Handwritten signatures and initials in blue ink.

- 1.4. Higiene habitacional
 - 1.5. Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros);
 - Outros Serviços:
 - 1.6. Jantar
 - 1.7. Refeições aos fins-de-semana;
 - 1.8. Higiene aos fins-de-semana;
 - 1.9. Domicílio Noite.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Companhia nas situações de maior isolamento;
 - 2.2. Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida);
 - 2.3. Animação lúdica (festas, passeios).

NORMA V

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e/ou pessoas que se encontrem 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;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Satisfazer as necessidades básicas dos clientes e as atividades da vida diária;
 - b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
 - d) Minorar situações de isolamento e de solidão
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
 - g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia e auto estima;
 - h) Contribuir para a permanência do idoso no seu meio habitacional.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta instituição para o Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
2. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA VII

Candidatura

1. Sempre que um candidato entra em contacto com a instituição, deve ser disponibilizada, pela Diretora Técnica, a informação necessária segundo o Registo de Atendimento.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 2.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 2.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;



Assento
Assento
Assento
Assento

- 2.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 2.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 2.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 2.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 2.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual do cliente;
 - 2.8. Comprovativo de despesas com medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - 2.9. Outros Documentos considerados necessários;
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na seleção/admissão dos clientes:

1. Clientes em situação económico-financeira precária;
2. Residir na área geográfica abrangida pela Resposta Social;
3. Utentes isolados e que necessitem de maior apoio nas actividades da sua vida diária;
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
5. Ser sócio da Instituição, com a quotização atualizada.

NORMA IX

Admissão

1. A candidatura à frequência da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é realizada junto da Diretora Técnica.
2. No ato da formalização da candidatura é efetuada entrevista ao cliente e/ou família onde são prestados todos os esclarecimentos sobre o funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
3. A análise da candidatura é efetuada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Direção da Instituição.
4. A admissão do cliente à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é da responsabilidade da Direção da Instituição. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.

NORMA X

Acolhimento de novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) 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 Regulamento Interno;
 - d) Conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
 - e) Decorridos trinta dias da admissão, é elaborado um relatório pelo responsável técnico desta Instituição, onde consta a avaliação da integração do cliente nesta Resposta Social.



Azule
Hely
Jorge
Bouças

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição quer ao cliente de rescindir contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. Na sede da Instituição existe, para cada cliente, um processo onde consta a identificação pessoal do mesmo, os elementos sobre a sua situação social e económica, as suas necessidades específicas, os seus hábitos de vida, gostos e interesses, bem como a identificação e contacto de, pelo menos, uma pessoa responsável ou de referência.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Equipa Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, segundo a pontuação atribuída ao critério de priorização.
3. Sempre que haja vagas, são selecionados os candidatos com maior pontuação. No entanto, em caso de empate são considerados a data de inscrição ou casos especiais aprovados pela Direção.
4. No final de cada ano é solicitado ao candidato, via carta, o interesse em manter-se em Lista de Espera. Este tem um prazo de 15 dias para efetuar a renovação, caso contrário é retirado da lista.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social de Figueiró do Campo está sediado na Rua da Estrada Nacional, 3130-040 Figueiró do Campo, no Concelho de Soure e as suas instalações são compostas por: área técnica e administrativa; sala de espera; área de refeições – cozinha, despensa; área de tratamento de roupas – lavandaria; instalações sanitárias.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda-feira a Domingo das 8h30 às 21h00;
2. Encerra nos dias 25 de Dezembro e 01 de Janeiro.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia dez (10) de cada mês, na secretaria da Instituição;
2. Caso o atraso no pagamento da mensalidade for superior a trinta (30) dias e não existir uma comunicação dos motivos ao responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário a inscrição será cancelada.

NORMA XVI

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D}$$

N



Assinado
[Assinatura]
[Assinatura]

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

Entende-se por **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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 e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados, sendo eles:

- 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 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, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, 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, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva 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 limite.
- Capitais** – rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que os rendimentos referidos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- Outras fontes de rendimento** (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

No que respeita às **despesas mensais fixas**, consideram-se para o efeito:



Handwritten signature and initials in blue ink.

- 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

A **prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da Declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros** documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências adequadas, a Instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até a limite da comparticipação familiar máxima.

2. Havendo elemento do mesmo agregado familiar a beneficiar dos serviços da Instituição, será concedido um desconto de 20% sobre a comparticipação familiar do segundo elemento.
3. As faltas por doença ou por outro motivo serão anotadas da seguinte forma:
 - a) A ausência igual ou inferior a quinze dias seguidos, no mesmo mês, não afecta a mensalidade, a qual deverá ser paga na totalidade;
 - b) Quando a ausência igual ou superior a quinze dias seguidos, no mesmo mês, por doença ou outro motivo, devidamente justificada, será retirado 10% à comparticipação mensal;
4. Em caso de alteração à tabela/preço em vigor os clientes serão avisados previamente no prazo de uma semana.

NORMA XVII **Tabela de Comparticipações**

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Serviços Básicos	Comparticipação	Comparticipação máxima
Pequeno-almoço e almoço	30%	Custo Médio p/Utente (*)
Higiene Pessoal	10%	
Higiene Habitacional	5%	
Tratamento de Roupas	5%	
Outros Serviços		
Jantar	10%	
Alimentação Fins-de-semana	5%	
Higiene Pessoal Fins-de-semana	5%	
Domicílio Noite	5%	

(*) Considera-se custo real médio do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas da Instituição e o Ministério responsável por esta área.

NORMA XVIII

Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar é objecto de revisão anual.
2. A revisão da comparticipação familiar deverá ser efectuada no início do ano civil.
3. A comparticipação familiar é objecto de revisão quando há alteração do número e tipo dos serviços prestados.
4. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
5. O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.
6. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima com uma antecedência de quinze dias.

NORMA XIX

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - 1.1. Pequeno-almoço;
 - 1.2. Almoço;
 - 1.3. Jantar.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível (sede) e afixadas nas viaturas que prestam o serviço;
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, sempre que prescritas pelo médico.

NORMA XX

Actividades/Serviços Prestados

1. As actividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano Anual de Actividades elaborado, que se encontra afixado em local visível.
2. Os serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário são acordados na admissão do cliente, tal como o dia/hora no caso da higiene pessoal (banho semanal), higiene habitacional e tratamento de roupa.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

Os passeios/deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do cliente.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor



Handwritten signatures and initials in blue ink.

Categoria Profissional	Função
Diretora de Serviços	➤ Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades da Instituição; ➤ Coordenar e supervisionar o pessoal de serviço.
Diretora Técnica	➤ Garantir o estudo da situação do utilizador e a elaboração do respetivo plano de cuidados; ➤ Análise de problemas de Ação Social promovendo a colaboração com outros serviços e instituições;
Técnica Oficial de Contas	➤ Funções de contabilidade.
Escriturária	➤ Funções administrativas.
Técnica Aux. De Serviço Social	➤ Assegura Atividades de animação
Cozinheira	➤ Confeção das refeições; ➤ Limpeza da cozinha.
Ajudante Ação Direta	➤ Assegura a alimentação aos clientes; ➤ Presta cuidados de higiene e conforto; ➤ Presta serviços de higiene habitacional.
Auxiliar de Serviços Gerais	➤ Assegura o transporte de alimentos e outros artigos; ➤ Procede à limpeza das instalações; ➤ Colaboração na prestação de cuidados aos clientes. ➤ Tratamento de roupa dos clientes; ➤ Presta serviços de higiene habitacional.

NORMA XXIII **Direção Técnica**

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO V **DIREITOS E DEVERES**

NORMA XXIV **Direitos dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes direitos:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações;
7. Participar nas actividades promovidas pelo Centro Social, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do Centro Social;



Handwritten signatures and initials in blue ink.

9. Da custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de serviços;
10. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do cliente e/ou família.
11. Ter acesso à Ementa Semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XXV **Deveres dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas do Serviço de Apoio Domiciliário de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
5. Participar, na medida das suas possibilidades, nas actividades desenvolvidas, participando eventuais custos, se tal for necessário;
6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
7. Informar o Responsável do Serviço de Apoio Domiciliário, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

NORMA XXVI **Direitos dos Colaboradores**

São direitos dos colaboradores:

1. Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
2. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
3. Prestação do trabalho em condições de Higiene e Segurança;
4. Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal;
5. Repouso e horário, a um limite máximo da jornada de trabalho, ao descanso semanal e a férias periódicas.

NORMA XXVII **Deveres dos Colaboradores**

São deveres dos colaboradores:

1. Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
2. Respeitar hábitos e ritmos de vida dos clientes;
3. Manter a custódia da chave do domicílio do cliente em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição ou ao colaborador responsável pela prestação de serviços;
4. Respeitar a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas próximas à Instituição;
5. Comparecer ao serviço com assiduidade, pontualidade e realizar o trabalho com empenho;
6. Dispor de elevado sentido de responsabilidade;
7. Obedecer e guardar lealdade à entidade patronal;
8. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens/equipamentos relacionados com o seu trabalho.



720717
H. H. H.
L. H. H.
J. H. H.

NORMA XXVIII

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São direitos da entidade gestora da Instituição:

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

NORMA XXIX

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver actividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Possuir livro de reclamações.

NORMA XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente, este ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto ao Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXXI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde conste os direitos e obrigações das partes. Depois de assinado por ambas as partes, é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Em caso de desistência/cessação da frequência dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário, o cliente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto ao Responsável do Serviço de Apoio Domiciliário com a antecedência de quinze (15) dias.

NORMA XXXIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado, pelo cliente e/ou familiar.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

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.



Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal/familiar no ato da celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XXXV
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVI
Disposições Complementares – Saúde

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao cliente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

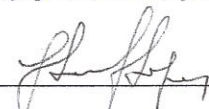
NORMA XXXVII
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor trinta dias após a sua data de aprovação.

Aprovado em reunião de Direção de outubro de 2015



Manuel Almeida



José Gregório Soares

Nota: Entregar um exemplar ao cliente.

X.....
(recortar pelo picotado)

O _____ cliente (*) do Serviço de Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Figueiró do Campo, _____ de _____ de 20____

(Assinatura do Cliente)

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato.