



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Ferreirim, com acordo de cooperação para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 21/11/2000, 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 actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova o Estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Cooperação
- c) Protocolo de Cooperação
- d) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.
- e) Circular nº 4 e nº 5 da DGAS.



**NORMA III
OBJECTIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
- c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

**NORMA IV
DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- 1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.):
 - a) Pessoas de 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária;
 - b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.
- 2. São objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
 - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
 - c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
 - d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
- 3. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes serviços
 - a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas;



- d) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
 - e) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
4. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO realiza ainda os seguintes serviços:
- a) Acompanhamento e transporte (mediante pagamento conforme tabela em vigor na instituição), a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Actividades de animação e de motricidade;
 - c) Cedência de ajudas técnicas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO:
- a) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
 - b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - c) Necessidade de ajuda na execução das actividades da vida diária.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos 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 efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de Identidade 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;
2. A inscrição decorre no período das 9H00 às 17H00.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica.
 4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
2. Idosos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas actividades diárias;
3. Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao cliente ou outra situação de emergência;
4. Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
5. Ordem de inscrição na Instituição.



NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direcção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias.
4. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA IX

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

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 cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
11. 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. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do cliente;
- b) Contrato de prestação de serviços;
- c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
- d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;



- g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos de entradas e saídas da casa do cliente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - l) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é actualizado semestralmente;
4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

LISTAS DE INSCRIÇÃO

1. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de telefonema.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

1. O serviço da APOIO DOMICILIÁRIO está sedado em Ferreirim e as suas instalações são compostas
- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
 - b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
 - c) Casas de Banho (para clientes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas casas);



- d) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
- e) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
- f) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 20:00 horas.

NORMA XIV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 25 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente *posterior* à sua realização.

NORMA XV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento "*per capita*" do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a) Alimentação – 35%
 - b) Higiene Pessoal – 15%
 - c) Higiene Habitacional – 5%
 - d) Tratamento de Roupa – 5%



e) A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento “per capita” do agregado familiar

3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 e n.º 5, (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

- R= Rendimento *per capita*
- RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar (Entende-se por agregado familiar o cliente e o seu cônjuge)
- D= Despesas fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

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

- 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.

4. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5. As mensalidades e as pensões serão actualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; São solicitados os rendimentos anuais actualizados, juntamente com a opção de Apoio Domiciliário escolhida pelo cliente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

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

7. 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.



8. Eventualmente, existirá uma redução da comparticipação familiar, por exemplo: (haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar).
9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XVI

CONFECÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus clientes:
 - a) Pequeno-Almoço
 - b) Almoço
 - c) Lanche
 - d) Jantar
2. A ementa semanal é enviada todas as semanas para o domicílio do cliente, é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição de refeições.

NORMA XVII

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada no dia da semana em que fazem a higiene habitacional, e entregue no domicílio do cliente, pelo pessoal prestador de serviços.



NORMA XVIII

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XIX

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efectuadas uma vez por semana ou mais, consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XX

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas directamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXI

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respectivas prescrições médicas.



2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana.

NORMA XXII

OUTRAS ACTIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem

a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os clientes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde;

b) Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;

c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

2. Ao nível das actividades de animação e de motricidade

a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Instituição, que comunica, através das funcionárias a organização de actividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.

b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes

c) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.

d) Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

e) Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

3. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio.

4. Ao nível da cedência de ajudas técnicas, nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja



Incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajudas;

NORMA XXIII QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afecto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos.

NORMA XXIV DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direcção/Coordenação Técnica 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica da Resposta Social ERPI.

3. São funções da Directora/Coordenadora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- e) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- f) Promover a articulação com os serviços da comunidade.



**CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXV
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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.



NORMA XXVI DEVERES DOS CLIENTES

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- 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 Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXVII DIREITOS DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Direcção da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização 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 acto da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto 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.

2. São direitos dos trabalhadores e voluntários afectos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar acções de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XXVIII

DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direcção da Instituição:

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

2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afectos ao SAD

- a) Adoptar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;



- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- c) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

NORMA XXIX

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

Esta Norma apenas é exigível para os casos de alojamento, no entanto *é válida* também para esta resposta social:

1.A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;



2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA XXX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento.
2. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de uma declaração / termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do cliente na referida valência (incumprimento das normas, doença e outras).

NORMA XXXI

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25 %, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

NORMA XXXII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;



2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

**NORMA XXXIII
LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou da Direcção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

**NORMA XXXIV
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

**NORMA XXXV
AVALIAÇÃO**

A avaliação será efectuada através de apresentação de relatório mensal, a cargo do técnico responsável por esta resposta social.



CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA XXXVII
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XXXIII
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 06/03/2017

A Direcção,

Dr. Manuel Jorge da Silva Domingues
Judite do Carmo Oliveira Andrade
Boa Aires Pinto Teixeira
Trinidade Conceição Pereira
Manuel Aires Loureiro
Wilson Silva Lima Teixeira
Francisco Jacinto Pereira
Américo Manuel Santos Cardoso