

**REGULAMENTO  
INTERNO  
DE  
FUNCIONAMENTO**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## Serviço De Apoio Domiciliário

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de Valhelhas designado por Associação com acordo de cooperação para as respostas sociais de Serviço de Apoio ao Domicílio e de Centro de Dia celebrado com o Direcção Regional De Segurança Social do Centro em 2/09/1995, o Centro Social e Cultural de Valhelhas 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 no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 julho;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 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 acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA III****Objetivos 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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
4. Promover o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

**NORMA IV****Serviços Prestados e Atividades 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 ( Banho, Secar Cabelo);
  - 1.3. Cuidados de Imagem( Buçoo, Barba, Cortar unhas mãos e Pês);
  - 1.4. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - 1.5. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia Aquisição de bens serviços e medicação;
  - 1.6. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - 1.7. Administração de fármacos quando prescritos (assistência medicamentosa);
  - 1.8. Acompanhamento a consultas ao centro de saúde de Valhelhas e fora caso não tenha suporte familiar e tendo a instituição disponibilidade;
2. O Centro Social e Cultural de Valhelhas, realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1 Tratamento de roupa ( Lavagem Secagem Engomar);
  - 2.2 Higiene Habitacional ( limpeza e Arrumação das divisões principais do utente nomeadamente, Quarto, Cozinha e Wc.
  - 2.3 Outros Serviços ( Mudar Saco Colostomia) ;

**CAPÍTULO II****PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES****NORMA V****Condições de Admissão**

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Situação económico-financeira precária
2. O candidato ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser supridas no seu domicílio;
3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;;
4. Que os serviços da Instituição estejam habilitados para suprir as carências do candidato;
5. Abandono por parte da família;
6. Necessidade expressa pelo cliente;
7. Antiguidade enquanto sócio da Instituição;
8. Proximidade residência do estabelecimento;
9. Os candidatos não serem portadores de doença infecto-contagiosas ou de outra natureza que requeira cuidados especiais;

**NORMA VI****Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Identificação que fará parte do processo individual do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documento
  - a) Bilhete de Identidade / Catão Cidadão 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 utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de cliente dos serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacina e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- g) Comprovativos das despesas do utente e do agregado familiar (renda de casa, encargos mensais de transportes públicos, despesas na aquisição de medicamentos de uso continuado em doenças crónicas);
- h) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- i) O período de candidatura decorre durante o ano civil.
- j) O período decorre no seguinte período das 10 horas às 18horas.
- k) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.
- l) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- m) No caso de a admissão ser aceite, tendo em conta os seus respetivos critérios, esta será registado no respetivo livro de admissão. De seguida será constituído o Processo Individual numerado para cada cliente admitido.
- n) No momento da formalização da candidatura da inscrição é facultado ao utente ou aos familiares uma cópia do presente Regulamento Interno.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São, por ordem de importância, critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas.
4. Abandono por parte da família.
5. Proximidade residência do estabelecimento.
6. Necessidade expressa pelo cliente.
7. Antiguidade enquanto sócio

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a Técnica de Serviço Social e realizará a visita domiciliária e a análise da situação, através da elaboração do relatório social.
2. Será feita a respetiva apresentação à Direção em exercício donde emanará uma decisão final.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
4. Não são devidos pagamentos no acto de inscrição/admissão.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento de Novos Clientes**

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir e ajustar os serviços prestados ao cliente;
2. Informar da importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
3. Dar a conhecer as regras de funcionamento da resposta social SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
4. Dar a conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
5. Manter o processo individual atualizado, bem como todas as fichas que fazem parte do mesmo, alterar cada ficha consoante o estado geral do cliente;
6. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada nova reavaliação do programa de acolhimento, procurando desta forma superar a sua inadaptação, desenvolvendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação se prolongar, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

## **Norma X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. Dados de Identificação e Sociais do Utente e Residência;
2. Ficha de inscrição;
3. Ficha de Admissão;
4. Programa de acolhimento inicial;
5. Cópia de contrato de prestação de serviços;
6. Ficha individual (Identificação, endereço e contactos da família de referência do cliente ou do representante legal em caso de emergência;
7. Ficha de registo de ocorrências, (entradas e saídas do cliente, registos de prestação de serviços, participação em atividades; ocorrências de situações anómalas ou reclamações);

8. Plano de desenvolvimento individual;
9. Ficha individual clínica;
10. Ficha de diagnóstico;
11. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
12. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e Direção, garantindo sempre a sua confidencialidade;

### **NORMA XI**

#### **Listas de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente poderá, se for de sua vontade, fazer parte da lista de espera do S.A.D e será informado da posição que passa a ocupar, sendo a admissão efectuada, com base na ordem de inscrição e nos critérios de admissão referidos na **Norma VII**.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. O Centro Social e Cultural de Valhelhas está sediado na rua Dr. Emidio nº 4 e as suas instalações são compostas por, um refeitório, sala de estar, uma cozinha, uma lavandaria, um escritório, uma garagem, espaços sanitários.
2. A zona do refeitório e sala de estar é destinada a clientes e a sócios do Centro de Dia, sendo os restantes espaços acima mencionados reservados ao pessoal e Direcção.

### **NORMA XIII**

#### **Horário de Funcionamento**

O horário de funcionamento é das 08:30 às 18:00 nos dias úteis e sábados. O Centro Social e Cultural de Valhelhas encontra-se encerrado nos Feriados e Domingos.

**NORMA XIV****Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado nos dias 10, 20 e 25 de cada mês no horário de funcionamento da instituição.

**NORMA XV****Conceito Agregado familiar/ Tabela de Participações/Preçário**

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor. De acordo com o disposto na Circular Técnica n.º4, de 16/12/2014 em que o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula.
2. Integração na fórmula de cálculo do rendimento *per capita* mensal da anualização dos rendimentos do agregado familiar:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas do agregado familiar;

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transporte, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

n = Número de elementos do agregado familiar

**Tabela de participação**

Cuidados e serviços previstos na norma 4ª	Dias úteis + sábados
Apenas previstos no n.1 da norma IV	20%
Cuidados e serviços no n.1, acrescendo serviços do n. 2.1 ou 2.2	30%
Cuidados e serviços no n.1, acrescendo serviço do n.2.1 e 2.2	40%
Outros serviços ( Mudar saco Colostomia)	20€



**Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

- Declaração de IRS;
- Nota de liquidação
- Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- **Entende-se por agregado familiar:**
  - 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

A comparticipação familiar mensal é efetuada 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, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

4. Haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos.
5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será afixada a correspondente informação na sede da Instituição.
6. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
7. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e / ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até a valor igual à comparticipação máxima.
8. No caso de o cliente prestar falsas declarações ou omitir dados ser-lhe-á atribuída a prestação familiar, de maior valor da tabela, de forma a evitar desigualdades sociais.

- **RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR**

Clarificação: Enumerados os rendimentos a considerar.

- 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. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- 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)

**NORMA XVI****Princípios Gerais de Funcionamento**

A capacidade do Centro Social e Cultural de Valhelhas em termos de respostas sociais é de 36 clientes.

As condições gerais de funcionamento do Centro Social e Cultural de Valhelhas são:

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio utente.
2. Em caso de urgência recorre-se aos serviços existentes (centro de saúde ou hospital), sendo de imediato contactado o familiar responsável a fim de acompanhar o utente ao hospital. Excepto situações de utente sem suporte familiar, ou ainda que os familiares por motivos plausíveis não possam acompanhar o utente. Este acompanhamento fica assegurado pela instituição, pela diretora técnica ou por uma funcionária, ficando este acompanhamento assegurado durante o horário de funcionamento da Instituição, das 8h30 às 18h de Segunda-Feira a Sábado, excepto feriados e Domingos.
3. Em caso de agravamento da situação de saúde do utente, nomeadamente em que o utente tenha de usar fralda, perca a mobilidade física (não coma pela sua mão, não se desloque ao W.C sozinho, não consiga fazer as actividades da vida diárias), esta instituição suspenderá o contrato de serviço ficando o utente ao cuidado da família ou de outro prestador. No caso do utente ter apoio da família diariamente esta instituição continuará a prestar o serviço de apoio domiciliário, mas sem prejuízo do bom funcionamento do mesmo.
4. No caso da admissão de um só elemento do casal entrar e beneficiar apenas da alimentação, este terá um acréscimo na mensalidade de 10%. Quando o utente admitido usufruir de todos os serviços (Higiene Pessoal, Higiene Habitacional e tratamento de Roupa), o outro elemento pode enviar a roupa ou ter higiene habitacional, e pagar o respectivo valor para estes serviços. O outro elemento do casal pode ainda beneficiar das actividades desenvolvidas pela instituição
5. O Centro Social e Cultural de Valhelhas não tem período de férias. No entanto, é pedido à família que goze as férias com os seus familiares (em especial no mês de Julho e Agosto).
6. O Centro Social e Cultural de Valhelhas não se responsabiliza pela perda de objetos pessoais e outros de valores do utente.

7. O funcionamento do Centro Social e Cultural de Valhelhas deve ainda permitir ao utilizador:
  - a) Usufruir do estatuto de associado, pagando uma quota mensal o que lhe dará um sentimento de maior pertença e participação;
  - b) Usufruir dos serviços existentes pagando-os de acordo com as condições e preços estabelecidos;
8. Todos os clientes que pretendam tratamento de roupas deverão marca-la com o respectivo número de entrada no Cento Social e Cultural de Valhelhas fornecido aquando da sua admissão.
9. As ementas serão da responsabilidade do Responsável Técnico / Direcção sendo elaboradas conforme casos específicos indicados pelos médicos (dietas).
10. Qualquer outra situação não prevista neste regulamento será resolvida com o indispensável bom senso entre o utente ou seu representante e os responsáveis pela instituição.

#### **NORMA XVII**

##### **(Atividade serviços prestados)**

Cada atividade e serviço a prestar encontram-se organizados num plano de atividades com o respetivo regimento.

#### **NORMA XVIII**

##### **Passeios ou Deslocações**

A organização de passeios ou deslocações promovidos pelo estabelecimento serão da responsabilidade da direcção. É sempre necessário informar os familiares ou responsáveis dos clientes quando estes se encontrem com alguma dependência, nestas situações e sempre que se achar oportuno poderá ser pedido aos utentes para assinarem um termo de responsabilidade. Fica ao cargo do restantes utentes informar os seus familiares ou responsáveis das saídas da instituição.

#### **NORMA XIX**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

- a) Diretor Técnico / Técnica Superior de Serviço Social
- b) Cozinheira
- C) Ajudante de Cozinha
- e) Ajudantes de Ação Direta

## 2 - Conteúdo funcional do quadro de pessoal

- **Competências do Técnico Superior de Serviço Social**

- a) Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente a visita domiciliária;
- b) Estudar a participação do utente de acordo com as normas orientadoras das participações familiares de acordo com a circular, n.º4, de 16/12/2014,
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- f) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

- **Competências do Pessoal de Cozinha**

- a) Elaborar e colaborar na confeção dos alimentos;
- b) Receber os víveres e outros produtos necessários à confeção das ementas, sendo responsável pelo seu acomodamento e conservação e requisição;
- c) Colaborar no serviço de refeitório;
- d) Executar e zelar pela limpeza da cozinha, dos utensílios e dependências que lhe são afins;
- e) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e de limpeza.

- **Competências do Ajudantes de ação direta**

- a) Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, participando em todas as atividades de animação e de ocupação de tempos livres;
- b) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos e serviços;

- c)** Proceder ao acompanhamento diurno;
- d)** Assegurar a alimentação regular dos utentes;
- e)** Prestar cuidados de higiene e conforto;
- f)** Proceder à limpeza e arrumação dos espaços, nomeadamente onde eles circulam;
- g)** Proceder ao acondicionamento, arrumação e distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha da roupa suja e sua entrega na lavandaria.
- h)** Colaborar na prestação de cuidados de saúde não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas.
- i)** Acompanhar os utentes fora da instituição, desde que devidamente autorizados pelo Diretor Técnico;
- j)** Prestar serviço de motorista, quando tal lhe for atribuído pelo Diretor Técnico;
- k)** Assegurar a receção e atendimento de telefones, quando tal lhe for atribuído pelo Diretor Técnico.

### **Norma XX**

#### **Direção Técnica**

À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Dirigir o funcionamento do estabelecimento coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;

- a)** Providenciar para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, em articulação com o sector da cozinha e do economato e procedendo à sua fixação nos termos da legislação em vigor;
- b)** Criar condições para que representantes dos utentes participem na definição das ementas;
- c)** Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d)** Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade;

- e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesse manifestado (s);
- f) Participar nas reuniões da direção, quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço assim o exija;
- h) Propor à direção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- i) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
- j) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXI**

##### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
2. Exigir qualidade nos serviços prestados,
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar, Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e sexuais;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. 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;
8. Não é permitidos alterações no domicílio, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

9. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou à Direção da Instituição.

## **NORMA XXII**

### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do serviço de apoio domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos para efeito de apuramento da comparticipação familiar;
3. Pagamento pontual da comparticipação a que esta obrigada;
4. Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição;
5. Informar atempadamente o(a) Técnico(a) da sua ausência.
6. É dever dos utentes manter o respeito interpessoal e individualidade de todos os elementos que integram a instituição;
7. Respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o funcionamento da instituição.

## **NORMA XXIII**

### **Direitos da Entidade Gestora de Estabelecimentos/Serviços/Funcionários**

1. Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
2. Colaboração na promoção da qualidade dos serviços prestados aos clientes e comunidade, através do funcionamento de todas as informações validas;
3. Não ser prejudicada em termos materiais e morais, nem ser desprestigiada;
4. São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitada na sua integridade institucional.

### **Direitos das funcionárias**

1. Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
2. Receber com pontualidade o vencimento, em conformidade com o disposto na legislação em vigor;
3. Gozar anualmente o período de férias,
4. Rescindir o contrato de trabalho, se não desejar continuar a trabalhar na instituição, devendo para o efeito entregar por escrito, com um mês de antecedência uma carta de demissão,



5. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma assegurar a qualidade dos mesmos;

#### **NORMA XXIV**

##### **Deveres da Entediada Gestora /Serviço/ Funcionarias**

1. Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;
2. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
3. Aplicar as normas de participação dos utentes ou famílias, segundo os critérios das Instituições;
4. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através de prestação dos serviços eficientes e adequados;
5. Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento de equipamento e serviços.
6. São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a. Garantir o bom funcionamento dos serviços prestados, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos utentes, de acordo com as normas legais em vigor;
  - b. Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do cliente;
  - c. Cumprir o plano de cuidados pré-definidos.

##### **Deveres das funcionárias**

7. Tratar com respeito, dignidade, carinho e humanidade, todos os utentes sem exceção;
8. Colaborar para a unidade, boa imagem, bom nome e serviços desta associação;
9. Cumprir as tarefas que lhe foram distribuídas;
10. Ser afável no trato e nas relações com os outros membros da Associação e com todas as pessoas que se dirijam a este;
11. Respeitar os colegas;
12. Atender e informar corretamente as pessoas, cumprindo sempre as regras de funcionamento estabelecidas no Regulamento Interno;
13. Resolver com bom senso, tolerância e compreensão problemas que possam surgir;
14. Evitar conflitos com os utentes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos;

15. Informar o Técnico/Direção sempre que se verifique algum comportamento anormal, quer com utentes, quer com os familiares, quer com colegas;
16. Ser assíduo e pontual;
17. Guardar sigilo profissional.

#### **NORMA XXV**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

A renúncia do contrato por parte do cliente tem de ser comunicada ao responsável da Instituição com 30 dias de antecedência mediante apresentação de argumentos justificativos. A interrupção do serviço pode ser feita excecionalmente, quando o utente não se encontra no seu domicílio por hospitalização do mesmo; Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência.

#### **NORMA XXVI**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Centro Social e Cultural de Valhelhas deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXVII**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

Por desistência; o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. Se esta coincidir com o fim do mês, terá de pagar a totalidade da participação.

Caso a Instituição entenda que a prestação de serviços deverá ser cessada (por motivos de doença infecto-contagiosa, desrespeito das normas de funcionamento, entre outros), avisará por escrito o Utente ou familiar e tentará da melhor forma encaminhar o mesmo para a (s) resposta (s) mais adequada (s).

#### **NORMA XXVIII**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do seu responsável técnico sempre que desejado.

**CAPÍTULO V****DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XXIX****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 XXX****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 XXXI****Disposições Complementares**

1. É competente para decidir sobre qualquer matéria relativa ao funcionamento do Centro Social e Cultural de Valhelhas a Direcção em exercício.
2. O Centro Social e Cultural de Valhelhas 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.
3. O Centro Social e Cultural de Valhelhas possui seguros conforme normas de funcionamento em vigor.

**NORMA XXXII**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 22 de abril 2015.

O Centro Social e Cultural de Valhelhas

---

(Presidente)

---

(Vice-Presidente)

---

(Tesoureiro)

---

(Secretário)