

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 1

Regulamento Interno do Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I NATUREZA E OBJECTIVOS

Artigo 1º

Caracterização e Localização

O Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima é uma IPSS com sede na Rua de Santa Cruz, n.º 62, 6000-500 Cebolais de Cima, com Número de Identificação Fiscal 501547517, Alvará de Utilização nº 113 de 2002 (Câmara Municipal de Castelo Branco) e registada na Direcção Geral de Acção Social sob o n.º 3/83, folha 140/141, no livro das Fundações de Solidariedade Social em 19/01/1983.

O Apoio Domiciliário é uma valência da Instituição, com Acordo de Cooperação com a Segurança Social celebrado em 01/03/1983, que desenvolve a sua actividade na Rua da Fiandeira, freguesia de Cebolais de Cima, concelho e distrito de Castelo Branco – Telefone n.º 272 989 262 e Fax nº 272 989 269.

O Apoio Domiciliário é um estabelecimento de apoio social a pessoas idosas, que presta serviços de fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, e ao mesmo tempo promove o convívio e propicia a animação social.

Artigo 2º

Objectivos Gerais

O Apoio Domiciliário tem como objectivos gerais:

a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa: alimentação, saúde,

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 2

higiene, conforto;

- b) Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares ou da vizinhança;
- c) Garantir e respeitar a independência, individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- d) Favorecer os sentimentos de interação, auto-estima e segurança por forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

Artigo 3.º

Objectivos Específicos

O Apoio Domiciliário de acordo com os serviços que dispõe, tem como objectivos específicos:

- a) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos;
- b) Prestar aos idosos os cuidados de saúde que carecem;
- c) Fornecer os serviços domésticos, necessários ao bem-estar do idoso e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas.

CAPÍTULO II FUNCIONAMENTO

Artigo 4º

Funcionamento Geral

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 3

O Apoio Domiciliário promove a convivência social através do relacionamento entre os idosos e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do Apoio Domiciliário e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses. Promove ainda a participação dos familiares, no apoio ao idoso sempre que possível, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo do cliente.

Artigo 5º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1 - Alimentação:

1.1 - Almoço, Lanche, Jantar;

2 - Cuidados de Higiene Pessoal:

2.1 - Diariamente ;

3 - Tratamento de Roupa;

3.1 - Lavagem da Roupa;

3.2 - Engomadoria;

4 - Cuidados de Higiene Habitacional;

6 - Acompanhamento de Enfermagem;

7 - Animação e Recreação por Animador Sócio-Cultural:

7.1 - Passeios turísticos e culturais;

7.2 - O Apoio Domiciliário por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas (parcerias), procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas proporcionadoras do convívio;

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 4

Artigo 6º

Funcionamento Específico

1 – Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente em casos de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária dos clientes, a não utilização de quaisquer serviços postos à disposição do cliente de quaisquer importâncias já pagas ao estabelecimento.

2 – A violação culposa, por parte dos clientes, de determinações que constem do Regulamento Interno, ou de componentes de deliberações da Direção, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade enquanto pessoa humana, sua integridade física e bens, serão punidos, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências, com repreensão que poderá levar à cessação do contrato por justa causa e consecutiva expulsão do cliente.

2.1 – Apenas a Direção Técnica é competente para determinar o disposto no ponto anterior.

Artigo 7º

Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana.

O horário de funcionamento do Apoio Domiciliário é das 10:00horas até às 19:00horas. Todos os clientes, responsáveis e familiares do Apoio Domiciliário têm que obrigatoriamente cumprir os horários, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 5

Artigo 8º

Alimentação e Refeições

1 - É assegurada aos clientes uma alimentação adequada, confeccionada segundo as normas julgadas convenientes à idade e estado de saúde dos mesmos. No caso de existir indicação médica específica, os clientes poderão usufruir de um regime alimentar adequado à prescrição médica.

2 - As refeições são confeccionadas no Lar, sendo as ementas elaboradas e afixadas semanalmente em local próprio e visível para fácil consulta pelos clientes, responsáveis, familiares e visitantes.

4 - As refeições são entregues no seguinte horário:

- Almoço – das 11:30h até às 13:00h;

- Jantar – das 16:30h até às 18:00h;

Artigo 9º

Secretaria e Contabilidade

O Apoio Domiciliário disponibiliza os serviços de secretaria e contabilidade de segunda a quinta-feira das 9:30h às 17:00h e na sexta-feira das 9:30 às 17:30h, nas instalações do Lar.

Artigo 10º

Passeios e Deslocações

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 6

O Apoio Domiciliário organiza e desenvolve passeios nos quais assegura toda a logística inerente aos mesmos.

Artigo 11º

Locais de Interesse na Comunidade

O Centro Social e Paroquial está inserido na freguesia de Cebolais de Cima que dispõe dos seguintes serviços: CTT, Farmácia, Posto Médico, Juntas de Freguesia, Jardim de Infância de Cebolais de Cima e duas escolas do Ensino Básico.

Nas freguesias existem ainda associações desportivos como ADRR, IFC e as associações culturais como Banda Filarmónica Retaxense, Rancho Etnográfico de Cebolais de Cima e ACR de Retaxo.

CAPÍTULO III

CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 12º

Capacidade

O Apoio Domiciliário tem capacidade para 46 clientes.

Artigo 13º

Condições de Admissão

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 7

São condições de admissão no Apoio Domiciliário:

- 1 - Naturalidade ou residência nas áreas geográficas das freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo e Cebolais de Baixo ou, excepcionalmente, das demais freguesias do Concelho de Castelo Branco e Vila Velha de Ródão;
- 2 - Mostrar vontade em ser admitido;

Artigo 14º **Candidatura**

- 1 - O atendimento para a realização de candidaturas é efectuado pela Diretora Técnica no período de segunda a sexta-feira das 10:00h às 17:00h.
- 2 - Para efeitos de candidatura à admissão, o cliente deverá preencher uma Ficha de Inscrição e entregar cópia dos seguintes documentos:
 - Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - Cópia do Cartão de Contribuinte Fiscal;
 - Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Pensionista ou de outro subsistema;
 - Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
 - Cópia autenticada da declaração de rendimentos da Segurança Social.
- 3 - A candidatura considera-se realizada aquando da entrega da Ficha de Inscrição, devidamente preenchida, e dos documentos anexos mencionados no ponto anterior. É entregue ao cliente um comprovativo em como foi recebida a candidatura.
- 4 - Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.
- 5 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 8

respectivos documentos anexos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 15º

Critérios de Hierarquização

Critério de hierarquização	Ponderação	Pontuação
Naturalidade ou residência nas áreas geográficas das freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo	15%	1 – Natural ou residente em Cebolais de Cima ou Retaxo 5 – Natural ou Residente noutras freguesias do Concelho de Castelo Branco
Grau de Dependência	22%	< 3 – Dependente 3-4 – Parcialmente Dependente > 4 – Independente
Frequência de outras valências da Instituição	16%	1 – Frequenta outra valência da Instituição há mais de 5 anos 2 – Frequenta outra valência da Instituição há mais de 3 anos 3 – Frequenta outra valência da Instituição há mais de 1 ano 4 – Frequenta outra valência da Instituição há menos de 1 ano 5 – Não frequenta outra valência da Instituição
Limitações da estrutura familiar e/ou de suporte	20%	1 – Sem qualquer apoio 2 – Sem apoio emocional/afectivo familiar, mas com apoio material e instrumental 3 – Com apoio emocional/afectivo da rede de suporte, mas sem apoio material e instrumental 4 – Com apoio emocional/afectivo familiar, mas sem apoio material e instrumental 5 – Com apoio emocional/afectivo familiar e/ou da rede de suporte e com

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 9

Critério de hierarquização	Ponderação	Pontuação
		apoio material e instrumental.
Condições habitacionais	14%	1 – Não reúne as condições mínimas necessárias à sua situação 3 – Reúne as condições mínimas necessárias à sua situação 5 – Reúne todas as condições necessárias à sua situação
Cônjuge na mesma valência da Instituição	13%	1 – Possui cônjuge na mesma valência da Instituição 5 – Não possui cônjuge na mesma valência da Instituição

Artigo 16º

Admissão

1 - Recebida a candidatura, a Diretora Técnica procede à Avaliação Inicial de Requisitos e determina se o candidato reúne as condições de admissão. Em caso afirmativo, o cliente e/ou significativos é informado que cumpre as condições de admissão e ainda se existe vaga para o seu pedido. Se o cliente não cumprir as condições de admissão, a Diretora Técnica procede ao fornecimento de informação sobre as razões da não admissibilidade no Apoio Domiciliário, e identifica (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Instituição. Se não for o caso, disponibiliza informação de outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelece contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

2 - Os candidatos que reúnam as condições de admissão, e caso assim o desejem, serão integrados na Lista de Candidatos. A inscrição do candidato na Lista de Candidatos respeita a pontuação obtida de acordo com os critérios de hierarquização definidos no artigo 15º.

3 - Quando existe uma vaga, a Diretora Técnica procede à elaboração de um relatório de parecer técnico, selecionando os candidatos de forma hierárquica para aprovação

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
Página 10	

pela Direção. A Direção dispõe de 3 dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão. Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente, não deve exceder os 30 dias úteis.

4 - A admissão definitiva do cliente será ultimada pela Direção, através de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços escrito entre o Apoio Domiciliário, o cliente e o responsável familiar (que pode ser ou não familiar do cliente), assim como do presente Regulamento Interno.

5 - A admissão do cliente será feita no prazo de seis meses, renovando-se por períodos iguais e sucessivos.

Artigo 17º

Contrato

1 - Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

1.1 - O Contrato de Prestação de Serviços contém: os serviços prestados e atividades desenvolvidas, os serviços adicionais e as responsabilidades de pagamentos.

2 - Este contrato é assinado em duplicado pelo representante da instituição, pelo cliente e/ou seu responsável.

2.1 - Sempre que o cliente não possa assinar o contrato e o presente regulamento, por quaisquer razões ou motivos físicos e/ou psíquicos, a assinatura desses documentos deverá ser efectuada pelo responsável do cliente.

3 - Após a assinatura entre ambas as partes, é entregue uma cópia ao cliente e/ou seu responsável e a outra fará parte do processo individual do cliente.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 11

Artigo 18º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1 - Estão definidos pela Direção da Instituição, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Insatisfação do cliente;
- Inadaptação do cliente aos serviços.

2 - Sempre que se verifiquem as situações supra-citadas, a instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a instituição procede de acordo com o estabelecido:

- Suspensão do contrato, nos casos de situações menos gravosas;
- Rescisão do contrato, caso a situação de mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

3 - O cliente tem sempre o direito de rescindir o contrato estabelecido com a instituição, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumprir as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

3.1 - No caso do cliente querer sair do Apoio Domiciliário, terá sempre que o denunciar através de carta de rescisão de contrato.

Artigo 19º

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 12

Mensalidade

1 - O Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima celebrou um protocolo com o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, ficando obrigado a cumprir a tabela de comparticipação familiar de acordo com a Circular nº 3 de 97/05/02 da Direção Geral da Acção Social.

2 - A capacidade económica do cliente é traduzida no rendimento mensal per capita do agregado familiar que se traduz na seguinte fórmula:

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

Em que:

R= rendimento per capita

RF= rendimento mensal íliquido do agregado familiar

D= despesas fixas

N= número de elementos do agregado familiar

Para informações mais detalhadas dos conceitos supra citados ver Portaria n.º 196-A/2017 da Direção Geral da Acção Social.

3 - A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem de 50% sobre o rendimento per capita do agregado familiar conforme Portaria n.º 196-A/2017, da Direção Geral da Acção Social.

4 - A prova de rendimentos e despesas é efectuada mediante a apresentação de diversos documentos comprovativos, designadamente de natureza fiscal, que são solicitados pela instituição e identificados em folha anexa ao contrato de prestação de serviços.

5 - O Apoio Domiciliário poderá exigir outros documentos ou proceder a diligências complementares para comprovação dos rendimentos.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 13

6 - Se o cliente não quiser fazer prova do seu rendimento, fica obrigado a efetuar o pagamento máximo, o qual, no entanto, não poderá exceder o valor do custo médio real do cliente.

7 - Verificar-se-á uma redução na comparticipação familiar mensal de 50% no caso do cliente efectivar a admissão após o dia 15 do mês;

8 - No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos:

- Mensalidade referente ao mês de admissão.

9 - A mensalidade deverá ser paga, impreterivelmente entre os dias 8 a 10 de cada mês a que se refere;

10 - A mensalidade será revista anualmente de acordo com a inflação e sempre que se verifiquem alterações à situação inicial do cliente (grau de dependência, morte do conjugue ou outras).

Artigo 20º

Serviços Adicionais

1 - Entendem-se por serviços adicionais:

1.1 - Despesas de cuidados de saúde, nomeadamente, medicamentos, fraldas, intervenções cirúrgicas e/ou internamento em clinicas privadas, hospitalização, fisioterapia que necessite de equipamentos específicos não constantes no Apoio Domiciliário, consultas particulares e/ou de especialidade, transporte em ambulâncias;

1.2 - Despesas de transporte.

2 - Os serviços adicionais e as despesas de transporte, correspondentes ao mês em vigor, deverão ser pagos, impreterivelmente entre os dias 8 a 10 de cada mês a que se refere.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 14

Artigo 21º

Processo Individual do Cliente

A Diretora Técnica organiza os Processos Individuais dos clientes, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito, nos quais consta a identificação pessoal, necessidades específicas, bem como outros elementos considerados relevantes quer ao nível social e familiar como de saúde.

Do processo individual do cliente devem constar os seguintes documentos:

- Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Cópia do Cartão de Contribuinte Fiscal;
- Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Pensionista ou de outro subsistema;
- Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- Cópia autenticada da declaração de rendimentos da Segurança Social;
- Ficha de Inscrição;
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Carta de Admissibilidade ou Não Admissibilidade;
- Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos;
- Carta de Aprovação ou Não Aprovação;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Termo de responsabilidade pelo pagamento das mensalidades (e/ou outros encargos), a subscrever pelo responsável do cliente;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Programa e Relatório de Integração do Cliente;

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 15

- Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente;
- Plano Individual do Cliente;
- Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana do Cliente.

CAPÍTULO IV **INGRESSO**

Artigo 22º

Recepção

1 - O Apoio Domiciliário não se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor. Existe a exceção das chaves, como objeto de valor de uso pessoal, que só serão da responsabilidade da instituição se forem entregues ao seu cuidado. Neste caso, será feito o registo de recepção em impresso próprio.

2 - O cliente inicia um processo de integração e participação que exige o acompanhamento/apoio do seu familiar responsável.

Artigo 23º

Ambientação

1 - A admissão do cliente será sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para adaptação do cliente ao Apoio Domiciliário, quer do Apoio Domiciliário para com o cliente e ainda para observação e evolução de doenças infecto-contagiosas e de situação física, que porventura passassem despercebidas no momento da avaliação inicial.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
Página 16	

2 - Em caso de ser apurada falsidade nas declarações do cliente e/ou responsável familiar, ou na documentação entregue para formação do processo, considera-se justa causa para a denúncia do contrato por parte da Instituição, não tendo o cliente nem o responsável familiar direito a qualquer reembolso.

CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS E INSTALAÇÕES

Artigo 24º Recursos Humanos

1 - O Apoio Domiciliário tem um quadro de pessoal que se encontra afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2 - O Apoio Domiciliário é gerido por uma Direção, que delega funções na Diretora Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

3 - Todos os colaboradores possuem formação adequada;

4 - Estão ao serviço do Apoio Domiciliário, comum a outras valências:

a) 1 Diretora Técnica, que acumula funções de Técnica Superior de Serviço Social,

b) 1 Escriuturária,

c) 2 Cozinheiras,

d) 5 Auxiliares de Cozinha,

e) 8 Ajudantes de Acção Directa,

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 17

f) 9 Auxiliares de Serviços Gerais,

g) 1 Enfermeiras,

i) 1 Animadora Sócio-Cultural,

5 – Todas as funções inerentes a cada um dos colaboradores estão descritas no Manual de Funções da Instituição.

Artigo 25º

Recursos Materiais

1 - O Apoio Domiciliário possui as seguintes instalações:

a) 1 gabinete Direção Técnica;

b) 1 gabinete Colaboradores;

c) 1 cozinha;

d) 1 lavandaria;

e) 1 gabinete de Secretaria;

h) 1 sala de pessoal (vestiário);

i) 1 garagem;

CAPÍTULO VI

DIREITOS, DEVERES E OBRIGAÇÕES

Artigo 26º

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 18

Cientes

1 - Os direitos dos clientes são os seguintes:

- a) Ingressar no Apoio Domiciliário por vontade própria;
- b) Usufruir de todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas que garantem o seu bem estar psicossocial e qualidade de vida;
- c) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- d) Ser tratado com respeito e dignidade;
- e) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
- f) Participar, quando solicitado, na vida interna do Apoio Domiciliário;
- g) Receber visitas dos familiares e amigos dentro dos horários estabelecidos;
- h) Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito

2 - São deveres dos clientes:

- a) Respeitar e tratar com humanidade e lealdade os dirigentes e trabalhadores do Apoio Domiciliário, bem como os residentes;
- b) Cumprir o Regulamento Interno;
- c) Avisar a Diretora Técnica de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- d) Liquidar pontualmente a contribuição mensal estipulada, sujeitando-se às atualizações anuais, bem como reembolsar a Instituição as

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
Página 19	

despesas de serviços adicionais efetuados;

- e) Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo;
- f) Respeitar os horários das refeições, de visitas, de funcionamento e saídas, por forma a não prejudicar o funcionamento do Apoio Domiciliário;
- g) Não provocar distúrbios dentro ou fora das instalações do Apoio Domiciliário;
- h) Regressar, em caso de ausência, dentro das horas determinadas pelos serviços;
- i) Não se apresentar em estado de embriaguês;
- j) Pagar os danos resultantes de qualquer estrago provocado, quando seja por motivo de briga ou má fé.

3 - São regras de convivência e segurança:

- a) A proibição do uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros;
- b) A proibição de fumar dentro das instalações do Apoio Domiciliário;
- c) A obrigatoriedade que todos os clientes tenham bons hábitos de higiene, obedecendo á escala estabelecida, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso azeio individual.

4 - Todo o utente que desrespeite os dirigentes e trabalhadores da Instituição ou que tenha um comportamento incompatível com a tranquilidade e bom funcionamento do mesmo, fica sujeito a pena de suspensão ou expulsão, obrigando-se o responsável pela sua admissão a diligenciar, de imediato, no sentido do mesmo ser retirado dentro do prazo que lhe for fixado pelos serviços.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 20

Artigo 27º

Instituição

1 – São obrigações da Instituição em relação aos clientes:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida do Apoio Domiciliário;
- b) Prestar ao cliente os serviços e actividades a que se comprometeu;
- c) Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
- d) Cumprir o Regulamento Interno e assegurar o normal funcionamento do Apoio Domiciliário;
- e) Entregar uma cópia do Regulamento Interno;
- f) Assinar um contrato de prestação de serviços com cada cliente;
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das actividades do Apoio Domiciliário;
- h) Organizar um processo individual por cliente;
- i) Respeitar os clientes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
- j) Desenvolver a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição.

2 – São obrigações da Instituição em relação aos colaboradores:

- a) Respeitar com humanidade e integridade os colaboradores;



**Centro Social Paroquial da Freguesia
de
Cebolais de Cima**
ASSISTÊNCIA A IDOSOS
NIF: 501 547 517
RUA DA SANTA CRUZ N.º 62
6000-500 CEBOLAIS DE CIMA

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 21

- b) Pagar a retribuição legal de acordo com as funções destacadas;
- c) Contribuir para a elevação do nível de produtividade, nomeadamente, proporcionando formação profissional;
- d) Proteger a segurança e saúde do colaborador.

Artigo 28º **Colaboradores**

1 – São direitos dos colaboradores da Instituição:

- a) Reserva à intimidade da vida privada;
- b) Liberdade de expressão e opinião;
- c) Prestação de trabalho em condições de segurança, higiene e saúde assegurada pela Instituição;
- d) Retribuição mensal de acordo com a legislação em vigor;
- e) Período de férias retribuídas em cada ano civil;
- f) Licença de maternidade e paternidade de acordo com a legislação em vigor;
- g) Faltar ao serviço de acordo com a legislação em vigor;
- h) Ao descanso semanal;
- i) Elevar o nível de produtividade, nomeadamente ter acesso a formações adequadas.

2 – São deveres dos colaboradores da Instituição:

- a) Comparecer ao serviço com pontualidade, assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
Página 22	

- b) Utilizar cuidadosamente e zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho;
- c) Não divulgar informações que ponham em causa a privacidade do cliente e da instituição ou afectem os interesses dos mesmos;
- d) Prestar os cuidados de higiene e conforto adequados à satisfação das necessidades do cliente, estando atento e vigiando os clientes doentes informando sempre a Diretora Técnica;
- e) Respeitar e tratar com humanidade e lealdade os superiores hierárquicos, colegas de trabalho, clientes e seus familiares;
- f) Avaliar o trabalho contínuo, dando sugestões de novas adaptações, transmitindo sempre à Diretora Técnica as queixas, reclamações, observações e preocupações que o cliente possa manifestar;
- g) Participar em todas as reuniões e actividades organizadas sempre que seja solicitado pela Diretora Técnica;
- h) Justificar as faltas, invocando os motivos que lhes deram origem;
- i) Contribuir para a preservação do bom nome da Instituição, quer dentro quer fora das instalações.

Artigo 29º

Familiares e/ou Responsáveis

1 – São direitos dos familiares e/ou responsáveis:

- a) Apresentar sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito sobre o atendimento e serviços prestados ao cliente, zelando pelo bem-estar do mesmo;
- b) Participar em todas as reuniões e actividades organizadas sempre que seja

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
	Página 23

solicitado e na medida das suas possibilidades e interesses;

- c) Receber informações periódicas acerca da situação do cliente;
- d) Visitar o cliente sempre que queira dentro do horário de visitas;
- e) Ausentar-se da Instituição com o cliente mas sempre com conhecimento e autorização da Diretora Técnica.

2 – São deveres dos familiares e/ou responsáveis:

- a) Acompanhar o cliente às consultas, exames e hospital quando for solicitado;
- b) Responsabilizar-se e proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas dentro dos prazos estipulados;
- c) Tratar com respeito e dignidade os clientes e os demais colaboradores;
- d) Cumprir o estabelecido pelo presente Regulamento Interno.

Artigo 30º

Tratamento de Reclamações e Sugestões

1 – Todas as reclamações, incluindo aquelas que são apresentadas verbalmente, são registadas no impresso “Registo de Reclamações” pela Diretora Técnica. Estas, são analisadas no sentido de serem identificadas as suas causas e serem implementadas, sempre que aplicável, acções correctivas que impeçam a sua repetição. A Diretora Técnica informa o cliente do resultado desta análise e as acções que vão ser desenvolvidas. Quando encerrado o processo da reclamação a Diretora Técnica coloca uma cópia deste no processo individual do cliente, e informa-o do fecho do processo.

2 – Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 24

2.1 – Depois de efetuada a reclamação são destacados o original, que no prazo de cinco dias úteis é enviado ao Instituto de Segurança Social I. P. / Distrito de Castelo Branco, e o duplicado é entregue ao reclamante.

3 – Está exposta, nas instalações do Lar, em lugar visível e acessível uma caixa de sugestões com o respectivo impresso “Registo de Sugestões/Oportunidades de Melhoria”. Semanalmente a Diretora Técnica recolhe as sugestões colocadas na caixa, faz a sua análise e, se necessário, remete para avaliação da Direção. Na semana seguinte é afixada uma lista das sugestões apresentadas na semana anterior, apresentado as acções a ser desenvolvidas no seguimento da sugestão ou justificando o não desenvolvimento de qualquer ação.

CAPÍTULO VII CUIDADOS DE SAÚDE

Artigo 31º

Corpo Técnico de Cuidados de Saúde

1 – O Apoio Domiciliário é dotado de um corpo técnico de cuidados de saúde ao cliente, composto por: Enfermeira.

2 – Este corpo técnico tem por finalidade assegurar a prestação de cuidados de saúde básicos, quer de vigilância quer de acompanhamentos dos quadros clínicos do cliente, provendo todas as necessidades para o seu bem-estar.

CAPÍTULO VIII EMERGÊNCIA E FALECIMENTO

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO

Página 25

Artigo 32º

Situação de Emergência

- 1 – Em casos de emergência a Diretora Técnica toma as devidas providências e a responsabilidade do caso, despistando a situação para o serviço de urgência, e/ou contacta as entidades competentes, dependendo da ocorrência, informando de seguida os familiares.
- 2 – Está disponível para todos os colaboradores o Manual de Cuidados Pessoais e de Saúde onde são especificados os procedimentos a adoptar nas diversas situações de emergência.

Artigo 33º

Falecimento do Cliente

- 1 – Em caso de falecimento, o Apoio Domiciliário procederá à arrumação de todos os bens do cliente, até ao final do primeiro dia após o decesso, com vista a posterior entrega ao representante familiar.
- 2 – A escolha da Agência Funerária e todas as despesas inerentes ao falecimento do cliente, nomeadamente do funeral, são da responsabilidade do representante familiar.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34º

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
Página 26	

Disposições Complementares

1 – A principal legislação pela qual se rege o Apoio Domiciliário é:

- a) DL n.º 67/2012 de 21 de março – Normas Reguladoras dos Lares;
- b) Orientação Normativa, Portaria n.º 196-A/2017 da Direção Geral da Ação Social;
- c) Orientação Técnica, Portaria n.º 196-A/2017 da Direção Geral da Ação Social;
- d) Guião Técnico do Apoio Domiciliário, aprovado por Despacho do SEIS, de 1996-11-29;
- e) Manual para a Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Decreto-Lei nº 72/2008 de 16 de Abril;
- g) Decreto-Lei 64/2007, DR 52/2007 Série I de 14 de Março de 2007.

2 – O Apoio Domiciliário, privilegiará formas de convivência e cooperação com a comunidades envolvente, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como autarquias locais.

3 – Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Diretora Técnica.

4 – Compete à Diretora Técnica emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento interno.

5 – O presente regulamento entra em vigor na data da sua aprovação e sua afixação nas instalações do Apoio Domiciliário, é aplicado a todos os clientes no mesmo acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

6 – O presente regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas



Cebolais de Cima
ASSISTÊNCIA A IDOSOS

NIF: 501 547 517
RUA DA SANTA CRUZ N.º 62
6000-500 CEBOLAIS DE CIMA

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO	
---	--

	Página 27
--	-----------

em diplomas legais.

7 – As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento interno serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Diretora Técnica.

Artigo 35º
Entrada em Vigor

1 – O presente Regulamento Interno entra em vigor em 1 de outubro de 2018.