

**ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS
DA FREGUESIA DE S. TEOTÓNIO**

**REGULAMENTO INTERNO
DO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**





CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos da Freguesia de S. Teotónio designada por ARPIFST, com acordo de cooperação para a resposta social de SAD celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja, em 29 de junho de 2000, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova o Estatutos das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Cooperação
- Protocolo de Cooperação
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro (estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD);
- Circular nº 4 da DGSS, de 16/12/2014

Wahid is
a
interactives

[illegible]

- idades da vida diária;

Handwritten signature and initials in blue ink.

e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

3. O serviço de SAD 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
- f) Administração da medicação prescrita

4. O serviço de SAD realiza ainda as seguintes serviços:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.
- b) Atividades de animação e de motricidade
- c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio
- d) Cedência/Aluguer de ajudas técnicas
- e) Cuidados de Saúde de Enfermagem e Fisioterapia

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste serviço de SAD:

- a) Ser natural, residente ou ligado afetivamente 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 atividades da vida diária;

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário
- Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário
- Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença
- Informação Clínica do Utente
- Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente
- Comprovativo do agregado familiar
- Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar
- Declaração assinada pelo utente 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 09H30 - 13H30 e das 14H00 às 17H30 na ARPIFST.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao Técnico Superior de Serviço Social.

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 respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Handwritten signature and text:
Handwritten signature: *[Signature]*
Handwritten text: *utente*

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção 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 atividades diárias;
 3. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 4. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- 5 – Sócios da ARPIFST

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção 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 de SAD a Direção Técnica.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente 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 objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

NORMA IX

Handwritten signature and text:
Liliana Soares

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

a) O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio
2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
5. Consideração dos aspetos 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 utente 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 utente;
10. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

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

NORMA X



Vítor Gomes

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do utente;
- b) Contrato de prestação de serviços;
- c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
- d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos 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 respetivas avaliações e revisões;
- i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
- 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 utente, é arquivado em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;

4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Handwritten signature and text:
Handwritten signature: *Handwritten signature*
Handwritten text: *Handwritten text*

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 utente ou seu representante legal, através de carta.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

1. O serviço da SAD está sediado na rua 25 de abril – 7630-611 S.Teotónio 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)
- b) Casas de Banho (para clientes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas casas);
- c) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
- d) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
- e) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

- 1. O serviço de SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
- 2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 21:00 horas.

Handwritten signature and initials in the top left corner.

NORMA XIV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outros serviços ocasionais é efetuado, 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 Circular nº 4 da DGSS de 16/12/2014 e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de SAD é determinada por uma percentagem mínima de 40% e máxima de 75% sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar.

Para efeitos de apuramento da comparticipação familiar, esta é aplicada em função do número de serviços prestados* distribuída do seguinte modo:

- a) Alimentação – 25% (1 refeição) - 50% (2 refeições)
- b) Higiene Pessoal – 20%
- c) Higiene Habitacional – 5%
- d) Tratamento de Roupas – 10%

A Comparticipação máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio do cliente na resposta, e o número mínimo de serviços a disponibilizar são dois.

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

N

Sendo que:

- RC= Rendimento “*per capita*”
- RAF= Rendimento anual do agregado familiar

- D= Despesas fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

Handwritten signature and text:
Handwritten signature: *Handwritten signature*
Handwritten text: *Inter-rentes*

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 (estabelece-se um teto);
- 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 efetuada no total de 12 mensidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

5. Os Subsídios de Férias e Natal não estão incluídos na comparticipação deste serviço; estes subsídios revertem na totalidade a favor do utente, de acordo com a Norma VII nº 2, do Despacho do Ministro do Emprego e Segurança Social de 03/08/93, publicado no Diário da República de 31/08/93.

6. As mensidades e as pensões serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; São solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de SAD escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

7. 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

8. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Handwritten signature and text:
Handwritten signature: *[Signature]*
Handwritten text: *Interlocutor*

9. Indicar as situações e procedimentos aplicáveis em que, eventualmente, exista uma redução da comparticipação familiar, por exemplo: (haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar).
10. Em caso de alteração à tabela em vigor os clientes e responsáveis são avisados com a antecedência de 30 dias.
11. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XVI

CONFECÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O Serviço de SAD pode contemplar as seguintes refeições diárias aos seus clientes:
 - a) Pequeno-Almoço
 - b) Almoço
 - c) Lanche
 - d) Jantar
2. A ementa mensal é afixada em local visível e adequado, 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 confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente.

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 utente.

[Handwritten signature]
Lídice Teófilo

2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada e entregue no domicílio do utente e 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 utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 2 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade do utente 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 utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



NORMA XXI

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários.

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 utente, no entanto, os clientes de SAD podem sempre solicitar o serviço de enfermagem da Instituição;
- b) Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, com o pedido prévio do serviço.
- c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

2. Ao nível das atividades de animação e de motricidade

- a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Técnico de Animação, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, 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 efetuados 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 atividades 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

O Utente pode solicitar o apoio da ARPIFST para a realização de pequenas reparações/Modificações no domicílio, sendo que a ARPIFST providenciará os apoios necessários ao bem-estar do utente.

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 SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas;

NORMA XXIII

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local 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 em vigor.

NORMA XXIV

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste serviço de SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por o Técnico Superior de Serviço Social.

3. São funções da Diretora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo 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) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) 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

Handwritten signature and text:
Hagins
Lideres

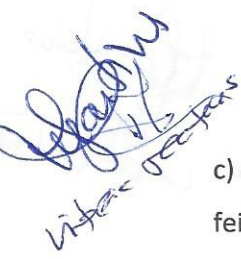
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas 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 atividades, 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 objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva 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 atividades 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 Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXVII

DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Direção da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À 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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

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

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;

b) Frequentar ações de formação adequadas;

c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XXVIII

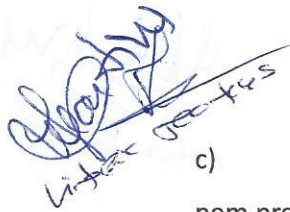
DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

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 ativamente 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 atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações 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 utente;



- c) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação 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 utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, 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 ações 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 direta ou indiretamente 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 UTENTE

Esta Norma apenas é exigível para os casos de alojamento, no entanto:

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



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

NORMA XXX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

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 utente na referida valência.

NORMA XXXI

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

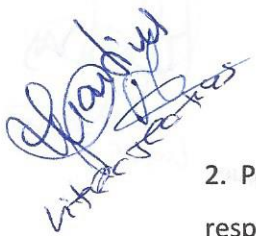
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;

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 utente;



2. Por denúncia, o utente 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 na secretaria pelo cliente e/ou familiar.

NORMA XXXIV

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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.
3. Alterações do regulamento deverão ser comunicadas com a devida antecedência à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XXXVIII

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da comarca de Odemira

NORMA XXXIX

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em de Janeiro 2016.

Aprovado em Reunião de Direção de 21 de Dezembro 2015.

A Direção da ARPIEST:

Indira Maria Flor S.S. Martins
João da Luz Simão Martins
Maria Vitória Matos