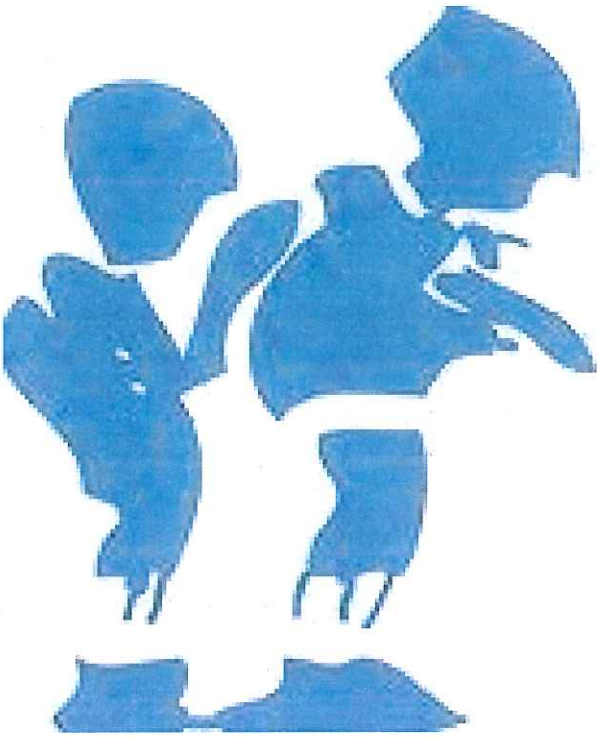
CENTRO SOCIAL
E CULTURAL NOSSA SENHORA DO
Ó DE AGUIM



Regulamento Interno da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural Nossa Senhora Ó de Aguim tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social Aveiro em 28/08/1996, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD), revisto pela última vez em 31/08/2002.

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se pelo estipulado no:

a) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho de 2019 - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;

b) 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;

c) Protocolo de Cooperação em vigor;

d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras e princípios de funcionamento da Instituição prestadora de serviços.

NORMA IV

Princípios gerais

A cultura institucional é pautada pela abertura ao diálogo com os clientes e seus familiares e inspira-se em valores de solidariedade, norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.

Constituem valores de referência para uma prática solidária da ação institucional: a legalidade, a neutralidade ideológica, política racial na inclusão social de clientes e na empregabilidade de colaboradores, esperando-se destes a responsabilidade e a competência como atributos maiores do exercício profissional, a integridade como condição de colaboração leal, e o humanismo como condição de prestação de um serviço facilitador da autonomia e da liberdade pessoal dos clientes.

NORMA V

Objetivos da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA VI

Prestação de serviços em Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário fornece cuidados de higiene e conforto pessoal, higiene habitacional no domicílio, transporte e distribuição de refeições, tratamento de roupas de uso pessoal, de cama e casa de banho, acompanhamento/ajuda nas refeições, apoio na aquisição de bens e serviços, disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade, atividades de animação sociocultural, apoio e acompanhamento a atividades exteriores, apoio e acompanhamento psicossocial, administração da medicação, pequenas modificações no interior do domicílio de forma a permitir mais facilidade na mobilização do cliente (quando a família não o fizer) e outros serviços como marcação de consultas, compras e pagamento de serviços.

Relativamente a remodelação/obras, sempre que se verifique a necessidade o cliente ou o seu familiar são informados para a execução das mesmas. Caso estes refiram não ter possibilidades económicas, a situação é encaminhada para a técnica da Rede Social.
Os Serviços de Apoio Domiciliário funcionam de segunda a sexta-feira, excepto os serviços de higiene pessoal e fornecimento das refeições que funcionam de segunda a Domingo.

1. Serviços principais da resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário:

1.1. Cuidados de higiene e Imagem:

a) Os cuidados de higiene e imagem são efetuados no domicílio com o auxílio das colaboradoras, com a frequência solicitada pelo cliente ou seu responsável.

1.2. Higiene habitacional:

a) Habitualmente a higiene à habitação é realizada uma vez por semana;
b) É feita a higienização dos espaços principais que o cliente utiliza (quarto, casa de banho e a cozinha).

1.3. Fornecimento das refeições :

a) A ementa semanal encontra-se afixada na Instituição e disponível no site, sendo dado a conhecer ao cliente do Serviço de Apoio Domiciliário.
b) Os clientes recebem no seu domicílio as refeições solicitadas, uma vez por dia, devidamente acondicionadas, de acordo com as suas necessidades nutricionais e preferências. A alimentação é variada, sendo reservada uma dieta terapêutica para os casos em que haja indicação médica.
c) Para além do almoço, o SAD entrega um pão para o lanche e 1 litro de leite 3 vezes por semana. Caso o cliente pretenda, pode ainda solicitar alimentação suplementar (ex: sopa extra, iogurte, entre outros).
d) Pode também ser presado apoio na alimentação, se solicitado.

1.4. Tratamento de roupa:

a) Se solicitado pelo cliente, o tratamento de roupas é prestado pela lavandaria da Instituição, de acordo com as necessidades do cliente.
b) O vestuário deverá manter-se sempre limpo e nas devidas condições de apresentação.
c) As roupas dos clientes deverão ser marcadas pelos seus familiares a fim de que não surjam problemas de desaparecimento ou trocas.

1.5. **Atividades de animação e socialização**, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

2. **O SAD pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:**

2.1. **Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;**

a) A Diretora Técnica e/ou a Técnica de Serviço Social está ao dispor dos clientes para estudo e colaboração das possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social ou outros, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos clientes;

2.2. Apoio psicossocial;

2.3. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

2.4. Administração de Medicação*:*

a) Caso solicitado pelo cliente ou seu responsável, a medicação pode ser administrada pelas colaboradoras de SAD no horário em que se encontrarem no domicílio do cliente.

2.5. Aquisição de Bens e Serviços:

a) A aquisição de bens e serviços é realizada pelos colaboradores designados pela Diretora Técnica.

b) É desejável que os colaboradores possuam competências necessárias para assegurar a autonomia, privacidade, segurança do cliente e honestidade em relação aos seus pertences.

c) Devem ser igualmente seguidas regras e condições de segurança:

a. Todas as ações envolvendo transações financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente têm de ser registadas, sustentadas por comprovativos e entregues ao cliente e/ou significativos.

b. Sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-o contando-o à sua frente;

c. Sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco. O troco, quando existe, deve ser contado à frente do cliente, e se necessário referenciar a quantia que o cliente tinha entregue;

d. O colaborador deverá devolver, sempre, o dinheiro ao cliente ou à Instituição, se por algum motivo de força maior, não foi possível realizar o pedido solicitado;

e. Devem estar identificadas as situações em que o colaborador recebe dinheiro direto do cliente.

CAPÍTULO II

ADMISSÃO

NORMA VII

Condições Gerais de Admissão

O Serviço de Apoio Domiciliário admite pessoas que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades da vida diária.

NORMA VIII

Processo de Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente. O impresso da ficha de inscrição é disponibilizado pelo administrativo, o qual fornece as informações para o seu preenchimento e indica a documentação necessária:
   - ✓ Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente;
   - ✓ Cópia do Cartão do Número de Identificação Fiscal do cliente;
   - ✓ Cópia do Cartão do Número de Identificação da Segurança Social ou de outro subsistema;
   - ✓ Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
   - ✓ Declaração de rendimentos;
2. O preenchimento deverá ser efetuado pelo colaborador na presença do cliente ou familiar. O colaborador deverá mostrar-se sempre disponível para prestar todo apoio necessário ao esclarecimento sobre os dados pedidos.
3. Caso o cliente ou familiar pretendam, procedemos à entrega de um comprovativo em como foi efetuado a inscrição, identificando a data e o colaborador que realizou a receção da ficha de inscrição.
4. A documentação do cliente é disponibilizada à Diretora Técnica ou à Técnica de Serviço Social, que posteriormente realizará a entrevista inicial, na qual serão acordados os serviços a prestar ao cliente e respetiva mensalidade a pagar.

NORMA IX

Critérios de Seleção e Priorização

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Fracos recursos económicos (15%);
2. Grau de dependência (20%);

3.Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (19%);

4. Residência próxima da Instituição (10%);

5. Necessidade expressa pelo Cliente (8%);

6. Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas (15%);

7. Cliente a frequentar a instituição (13%).

Nota: Quando a resposta social de SAD não possui lista de espera, todos os clientes inscritos serão admitidos.

NORMA X

Admissão

Se o cliente cumprir os critérios de seleção/priorização e caso exista vaga, é admitido na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento dos novos clientes é realizado através de uma primeira visita domiciliária pela Diretora Técnica e/ou Técnica de Serviço Social onde se procede à avaliação das necessidades e dificuldades do cliente, bem como o conhecimento dos seus hábitos, gostos e interesses, de forma a prestar um serviço mais personalizado.
2. O cliente e/ou familiares são informados de que a Equipa Técnica e os colaboradores de SAD estarão sempre disponíveis para o auxiliar, facilitando a sua adaptação e promovendo o seu bem-estar.

NORMA XII

Período de Acolhimento

1. O acolhimento será condicionado ao período experimental de 30 dias, quer para uma perfeita integração, quer para observação e verificação de situações de não adaptação e medidas a tomar.
2. Sempre que se verifique uma situação de não adaptação, é realizada uma reunião com a Equipa Técnica de forma a analisar os fatores nos quais é necessário intervir e as medidas necessárias a implementar.
3. Caso as medidas implementadas não sejam suficientes para resolver a situação de não adaptação, a Diretora Técnica entra em contato com responsável do cliente, no sentido de em conjunto analisarem o problema e tomar uma decisão em relação ao processo de acolhimento do cliente.

NORMA XIII

Processo Individual do Cliente

1. O SAD deve manter atualizado o processo individual de cada cliente, que será organizado em três vertentes:

1.1Processo administrativo, que deverá conter:

a) Ficha de Inscrição;
b) Documentos de Identificação;
c) Carta de admissibilidade e aprovação;
d) Contrato de Prestação de Serviços;
e) Declaração de rendimentos;
f) Declaração de Consentimento Informado;
g) Outras informações de interesse.

1.2. Processo social, que deverá conter:

a) Relatório Social;
b) Mediação familiar;
c) Avaliação das Necessidades e potenciais;
d) Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
e) Programa e Relatório de Acolhimento;
f) Plano Individual.

1.3. Processo de Higiene e Alimentação que deverá conter:

a) Plano de Cuidados;
b) Lista de material fornecido pelo cliente;
c) Alimentação em SAD;
d) Cuidados Prestados em SAD.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O Centro Social e Cultural Nossa Senhora Ó de Aguim está sedeado na Rua das Escolas nº 47, 3780-635 Aguim e as suas instalações são compostas por:

a) Gabinete Diretora Técnica;
b) Gabinete da Direção;
c) Secretaria;
d) Gabinete médico;

e) Gabinete Serviço Social /Animação;
f) Salas de conforto/laser e de apoio;
g) Quartos individuais e duplos com casas de banho privativas;
h) Quarto de banho com ajuda (banho assistido);
i) Refeitório/ Cozinha;
j) Casas de banho comuns;
k) Capela;

2. Existem também as zonas de trabalho reservadas ao pessoal tais como dispensas, arrumos, lavandaria, salas de funcionárias e sala de máquinas.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias do ano, com exceção no dia da Páscoa, dia de Natal e dia de Ano Novo.
2. De Segunda-feira a Domingo, das 08h00 às 19h00.
3. A secretaria está aberta de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 19h00 (nota: fora do horário normal de atendimento, em caso de emergência, o cliente deve contactar telefonicamente a Instituição, estando assegurado o atendimento telefónico por um colaborador de serviço).

NORMA XVI

Mensalidade e modalidades de pagamento

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá ser efetuado de 1 a 15 do corrente mês, na secretaria da Instituição.
2. O montante da mensalidade será atualizado anualmente.
3. O montante da mensalidade poderá ainda ser alterado, sempre que as condições do cliente se alterem, designadamente alteração do número de serviços contratualizados, tendo sempre por base os valores de mensalidade estipulados em protocolo.
4. A falta de pagamento de uma ou mais mensalidade e/ou demais custos apresentados, poderá ser motivo para rescisão de contrato.
5. À mensalidade deverá acrescer os serviços extras prestados pelo cliente no mês anterior ao do pagamento da mensalidade, tais como:
   - Equipamento e material de limpeza utilizado na higienização da habitação do cliente;
   - Equipamento e material utilizado na higiene pessoal do cliente;
   - Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
   - Episódios de urgência, consultas externas e de especialidade;
   - Taxas moderadoras inerentes à realização de consultas, análises clínicas, exames complementares de diagnóstico e internamentos;

- Transporte de ambulância ou táxi;
- Alimentação suplementar (sopa para o jantar, sandes e fruta extra, etc);
- Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- Serviços de reabilitação pelo fisioterapeuta;
- Tratamentos de beleza e estética;
- Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo cliente;

6. O cliente ou o seu responsável poderá efetuar o pagamento da mensalidade, através:
   a) Numerário ou cheque endossado ao Centro Social e Cultural Nossa Senhora do Ó de Aguim, entregue na secretaria da Instituição;
   b) Transferência bancária na conta do Centro Social e Cultural Nossa Senhora do Ó de Aguim.
7. Sempre que o pagamento seja efetuado conforme b) deverá ser entregue um comprovativo, enviando o comprovativo via e-mail para *info@centrosocialodeaguim.pt* ou utilizando outros canais de comunicação, referindo o nome do cliente.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Precário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular de orientação técnica da DGSS n.º4 de 16 de Dezembro, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

1. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

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, diferençai 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) .

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

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 devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Nota: A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12mensalidades, 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.

3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços ou equipamentos, é calculada de acordo com o rendimento "*per capita*" do agregado familiar, variando entre 40 a 75%,.
4. As ausências num período igual a quinze dias consecutivos têm um desconto de 25% da mensalidade.
5. As ausências num período superior a quinze dias consecutivos têm um desconto 50% da mensalidade.
6. As ausências num período igual ou superiores a trinta dias consecutivo têm um desconto de 70% da mensalidade.
7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será escrita uma carta ao cliente/ familiar, um mês antes de efectuar a alteração.

NORMA XVIII

Recursos Humanos

O quadro de colaboradores da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e identificação do colaborador, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XIX

Direção Técnica

A Direção Técnica da Instituição compete a uma Diretora Técnica que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento, das diretivas e instruções da Direção da Instituição, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos clientes

1. Conhecer o Regulamento Interno do S.A.D. e ser informado dos seus Direitos;
2. Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.
3. Usufruir dos serviços adequados à sua situação, de acordo com o contrato celebrado bem como do plano de trabalho estabelecido visando a cobertura das suas necessidades, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua autonomia.
4. Usufruir de serviços contratualizados por colaboradores competentes e idóneos.
5. Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar, bem como pelos seus usos e costumes.
6. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
7. Exigir qualidade nos cuidados prestados e reclamar verbalmente ou por escrito, quando tal não se verificar.
8. Ver respeitada a sua identidade pessoal.
9. Ver respeitada a sua intimidade privada e familiar.
10. Respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida.
11. Inviolabilidade da correspondência e do domicilio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens e outros objetos sem a sua previa autorização e/ou da respetiva família.
12. Ver garantida a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de serviços.
13. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
14. Participar ativamente, com opiniões e sugestões na definição das suas necessidades individuais; ser parceiro da equipa de cuidados de forma a melhorar continuamente os serviços, o seu bem-estar e grau de satisfação;
15. Participar no conjunto de atividades de animação sociocultural proporcionadas e garantidas pela Instituição.
16. Ver garantida a proteção dos dados individuais.

NORMA XXI

Deveres dos clientes

1. Cumprir com as normas do Regulamento Interno, bem como de outras determinações e decisões da Direção e da Direção técnica;
2. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
3. Colaborar com a Instituição na redefinição da dieta alimentar previamente prevista, tendo em conta as necessidades nutricionais de cada cliente e o seu equilíbrio de saciedade;
4. Participar tanto quanto possível, na execução das atividades proporcionadas pelo apoio domiciliário;
5. Comparticipar os custos do serviço de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e de acordo com o contrato estabelecido com a Instituição, até ao dia 15 de cada mês.
6. Identificar a sua roupa.
7. A colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
8. Colaborar com a equipa de cuidados na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
9. Respeitar e tratar com urbanidade a auxiliar de ajudante de ação direta, deixando-a desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos e formação;
10. Indicar o seu receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
11. Comunicar atempadamente qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço de apoio domiciliário;
12. Comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados.
13. Respeitar os horários estabelecidos.

NORMA XXII

Direitos dos Familiares

1. **Aos familiares ou responsáveis pelo cliente assiste o direito de:**
    a) No uso da sua condição, os familiares dos clientes têm o direito de reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, dispondo para o efeito do livro de reclamações;
    b) Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Diretora Técnica ou Técnica de Serviço Social;
    c) Formalizar a suspensão ou rescisão do contrato de Prestação de Serviços, desde que o cliente no uso das suas faculdades promova a sua anuência por escrito;

d) Na ausência de uso das faculdades acima referidas, assiste aos familiares o direito de formalização da rescisão unilateral;

NORMA XXIII

Deveres dos Familiares

1. **Cumpre aos familiares ou responsáveis pelo cliente o dever de:**
   a) Manterem uma boa relação afetiva com o cliente, procurando promover o seu bem-estar psíquico e emocional;
   b) Assumir o pagamento integral de todas as despesas caso o cliente adoeça, esteja incapaz ou no seu eventual falecimento;
   c) Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento entregue no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços em SAD.

NORMA XXIV

Direitos da Entidade Gestora da Instituição/Serviço

1. Exigir o cumprimento do Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
2. Cumpre à Instituição exigir ao cliente ou responsável, o pagamento da mensalidade até ao dia 15 de cada mês;
3. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos clientes ou familiares, a Direção reserva-se o direito de apuramento de responsabilidades, com recurso à via judicial se necessário;
4. Sem prejuízo das normas legais em vigor, cumpre à Direção Técnica estabelecer os princípios e regras atinentes relativas à fixação (quantificação e fórmula de cálculo) das comparticipações financeiras dos clientes e/ou suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos;

NORMA XXV

Deveres da Entidade Gestora da Instituição/Serviço

1. A Instituição reserva-se o dever de garantir a manutenção do bom estado do edifício e dos seus equipamentos;
2. A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos clientes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição;
3. Cumpre à Instituição respeitar e garantir a independência, individualidade e privacidade e livre expressão de opinião dos clientes;

4. Cumpre à Direção e à Diretora Técnica implementar mudanças de atitudes e de cultura institucional e a aquisição de novos saberes, inovando os processos de trabalho, as suas práticas e os modelos de intervenção social;
5. A Diretora Técnica deve definir os critérios que presidam à admissão dos clientes e atribuir prioridades a pessoas desfavorecidas do ponto de vista social e/ou económico;
6. Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do recrutamento de profissionais idóneos e com formação e qualificação adequada;
7. Manter os processos individuais dos clientes atualizados e garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos mesmos;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação dos mesmos.

NORMA XXVI

Direitos dos Colaboradores

Os direitos dos Colaboradores, são os que decorrem das cláusulas do seu contrato de trabalho ou, no caso do pessoal do quadro permanente, os que estão afixados na lei, para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), tanto em termos remuneratórios, como férias, faltas e outras regalias sociais.

NORMA XXVII

Deveres dos Colaboradores

1. Dever de Isenção;
2. Dever de Zelo;
3. Dever de Obediência;
4. Dever de Lealdade;
5. Dever der Sigilo;
6. Dever de Correção;
7. Dever de Assiduidade;
8. Dever de Pontualidade;

CAPÍTULO V

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

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

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

3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

4. O cliente pode estar ausente transitoriamente pelo período de 6 meses, findo os quais o contrato é cessado.

NORMA XXIX

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Centro Social e Cultural Nossa Senhora Ó de Aguim deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços em SAD, onde constam os principais direitos e obrigações de ambas as partes.
2. No ato de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços em SAD é entregue ao cliente e ao seu familiar/representante um exemplar deste regulamento a fim de que tomem conhecimento do mesmo.

NORMA XXX

Condições de renovação de contrato

1. O contrato é válido pelo período de 2 anos, renovando-se por iguais períodos caso não seja denunciado no seu termo das suas renovações;
2. O prazo para a denúncia é de um mês antecedente à data de termo do contrato.

NORMA XXXI

Condições de alteração do contrato

1. Sempre que ocorram alterações ao presente contrato deverá ser lavrada uma adenda ao mesmo constando as clausulas alteradas.
2. As alterações deverão ser aceites por ambas as partes.
3. A adenda deverá ser datada, assinada e anexada ao contrato prestação de serviços em SAD.

NORMA XXXII

Condições de suspensão e rescisão do contrato

1. O presente contrato poderá suspender ou rescindir nas seguintes condições:
   a. Desistência do cliente/ não adaptação do cliente;
   b. Mudança de residência de familiares próximos;
   c. Mudança de resposta social;

d. Alteração das condições físicas ou psíquicas do cliente que condicionem a adequada prestação de serviços;
e. Incumprimento das cláusulas contratuais;
f. Violação, grave ou reiteradamente, das regras de Regulamento Interno, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços bem como a prestação dos mesmos.
g. Falecimento.
h. Internamento hospitalar ou em unidade de cuidados continuados.

2. Para a denuncia do contrato pelos motivos descritos nas alíneas a) e b) e c) deverá ser respeitado o prazo de comunicação prévia de 30 dias.
3. A suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços em SAD são da competência da Direção da Instituição, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
4. O cliente ou seu responsável podem por sua iniciativa e a todo o momento por termo ao contrato de prestação de serviços em SAD por mera declaração de vontade dirigida à Direção, com antecedência mínima de 30 dias.
5. A decisão de suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços em SAD é notificada ao cliente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.
6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.
7. Após a suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços, os serviços administrativos promovem o pagamento da comparticipação familiar relativa ao mês em curso e das despesas em débito por parte do cliente, apurando o saldo da respetiva conta-corrente.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMENTOS

NORMA XXXIII

Procedimentos em caso de desaparecimento de clientes

1. Caso o cliente não se encontre no domicílio aquando da visita do Serviço de Apoio Domiciliário, as colaboradoras procedem à procura do cliente na vizinhança, informando-se com amigos ou vizinhos sobre a sua localização.
2. Caso haja suspeita de que o cliente se encontra desaparecido, a equipa de SAD informa de imediato a Diretora Técnica ou a Técnica de Serviço Social, a qual contactará imediatamente com o familiar responsável pelo idoso, sugerindo contactos com a rede familiar e de amizades, providenciando, simultaneamente, para que a Instituição seja informada logo que se saibam notícias do mesmo.

NORMA XXXIV

Procedimentos em caso de doença dos clientes

1. Caso o cliente se encontre doente aquando da visita da Equipa do Serviço de Apoio Domiciliário, as colaboradoras devem contactar de imediato a Diretora Técnica ou a Técnica de Serviço Social, a qual contactará de imediato o responsável pelo cliente.
2. Em caso de situações de emergência, as colaboradoras deverão contactar de imediato o INEM, de modo a que o cliente seja socorrido imediatamente. Apenas após o contacto com o INEM, deve a Diretora Técnica ou a Técnica de Serviço Social informar a família acerca da ocorrência.

NORMA XXXV

Procedimentos em caso de falecimento de clientes

1. Caso haja suspeita de óbito, aquando da visita da equipa do Serviço de Apoio Domiciliário, deve ser feita a avaliação dos sinais vitais. Caso se comprove o óbito, de imediato, será comunicado à Diretora Técnica ou Técnica de Serviço Social, a qual deve contactar o INEM e posteriormente a família.

CAPÍTULO VII

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

NORMA XXXVI

Sugestões e reclamações

1. Qualquer reclamação oral realizada sobre os colaboradores ou sobre os serviços prestados é encaminhada para a Diretora Técnica, a qual marcará uma reunião com o indivíduo em causa;
2. Esta reunião terá como objetivo ouvir a reclamação, de forma a esclarecer todas as dúvidas existentes;
3. Caso o reclamante não fique devidamente satisfeito com a explicação dada no número anterior é-lhe fornecido o livro de reclamações onde poderá expor por escrito a sua reclamação.
4. Sempre que os clientes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser optimizada, a Instituição está aberta a sugestões, que podem ser expostas em impresso próprio existente na Secretaria.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações;

2. O livro de reclamações estará disponível no horário de expediente da instituição , podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período;

3. O livro de reclamações está disponível também via online (https://centrosocialodeaguim.pt/) e permite que os nossos clientes apresentem *online* as reclamações e os documentos para tal efeito necessários. O acesso online proporciona também às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL (Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo).

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Disposições Complementares

Qualquer caso omisso no presente regulamento será da resolução da Direção.

A Instituição não se responsabiliza pelos valores e outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos clientes.

NORMA XXXIX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 28/08/2022

O Presidente da Direção _____.