

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **Apoio Domiciliário**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

###### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

A resposta social, designada Apoio Domiciliário do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, licenciado através do alvará n.º 22 emitido em 15/02/2008, pela Câmara Municipal de Penacova, cujos estatutos se encontram registados no livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social, fls. 102 a 102 em 02/02/2000, publicado no DR n.º 19, III série de 23 de Janeiro de 2001 e na Direcção-Geral de Segurança Social, tem as suas instalações na Rua da Portela n.º 40, no lugar de Miro, 3360-073 Friúmes.

A resposta social de Apoio Domiciliário do Complexo Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, desenvolve actividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento temporário, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e a ocupação dos tempos livres dos utentes.

Esta instituição destina-se, a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justificarem.

###### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

**Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de Centro de Dia, do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro são:**

- 1- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Estatuto das IPSS;
- 2- Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e a IPSS;
- 3- Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro de 1999;
- 4- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

###### **NORMA III**

###### **Objectivos do Regulamento**

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

1. Promover o respeito pelos direitos/deveres dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços

3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. A resposta social de Apoio Domiciliário do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e recreativo de Miro assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1. Alimentação

1.2. Cuidados de higiene e conforto

1.3. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio

1.4. Tratamento de roupa pessoal e de cama

1.5. Animação e recreação

2. O Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e recreativo de Miro realiza ainda as seguintes actividades:

a) Transporta e acompanha os utentes aos Hospitais e Centros de Saúde bem como a consulta e exames auxiliares de diagnóstico. Este serviço tem um custo de 0.30€/km para sócios do GSSDCR Miro e de 0.40€/km para não sócios. Na impossibilidade de se fazerem acompanhar de um elemento do agregado familiar no local da consulta/exame, este pode ser substituído por um funcionário da instituição sendo que este tem um custo de 5€/hora. As despesas em taxas moderadoras e exames de diagnóstico são da responsabilidade do utente ou seu representante legal;

b) Apoio Social

#### **CAPÍTULO II**

##### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser natural ou residente no Concelho de Penacova ou limítrofes;

2. Ser pessoa idosa ou não que devido ao seu estado físico/psíquico, necessite de cuidados no âmbito da resposta social;
3. Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos colaboradores, nem sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do serviço.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente.
  - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
2. O período de candidatura decorre de 2ª a 6ª feira, das 9 às 13 horas e das 14 às 18 horas, na secretaria da Instituição.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues também na secretaria da Instituição, no mesmo horário.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

Nos termos do disposto na legislação, vigente, são critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Ser cliente do Centro de Dia ou Lar de Idosos.
2. Ser natural e/ou residir no Concelho de Penacova ou limítrofes.
3. Encontrar-se numa situação de dependência física.

4. Ter idade muito avançada.
5. Estar em situação de isolamento familiar que coloque em perigo a sua integridade física.
6. Saída recente de internamento hospitalar.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após entrevista com a família e caso seja necessário visita domiciliária.
2. A decisão da admissão é da competência da Directora Técnica, quando solicitado poderá ir a reunião de Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. Havendo vaga, o processo de admissão inicia-se imediatamente após a decisão da Directora Técnica.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O Acolhimento de novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente.
2. Prestar esclarecimentos em casos de necessidade e avaliar as reacções do cliente.
3. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas.
4. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.
5. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
6. Após 30 dias é elaborado o relatório sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.
7. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo, procurando superá-los, estabelecendo se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
8. O programa de acolhimento é da responsabilidade da Directora Técnica ou do seu legal representante.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1.O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de Inscrição do Cliente;
- b) Contrato de Prestação de Serviços do Cliente;
- c) Dados de Identificação e dados sociais do Cliente;
- d) Identificação, endereço e contactos da(s) pessoa(s) de referência do Cliente;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras) a criar em processo de saúde;
- f) Fichas de Entrevista Pré Diagnóstica e Avaliação Diagnóstica;
- g) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
- h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões, monitorizações e avaliações;
- i) Os vários registos de prestação de serviços, participação em actividades e registo de situações anómalas;
- j) Registo da cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com data e motivo da cessação, anexando, se necessário, documentos comprovativos;

2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado no edifício do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, desportivo, cultural e Recreativo de Miro, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é analisado semestralmente;

4. O Cliente e/ou pessoa próxima, com autorização do Cliente tem conhecimento da informação constante no Processo Individual, se solicitado.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1.Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada ao cliente no momento.

2. Tem prioridade os utentes do concelho de Penacova.

3. As inscrições são arquivadas por ordem de inscrição, e não se verificando nenhum dos requisitos anteriores, serão chamados por ordem.

4. A saída da lista de espera será por motivo de desistência ou morte.

5.A lista de espera será actualizada anualmente.

## **CAPÍTULO III**

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

#### **NORMA XII**

##### **Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário está instalado no Complexo Social do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, e está sediado na Rua da Portela, nº40, no lugar de Miro, freguesia de Friúmes.

#### **NORMA XIII**

##### **Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário instalado no Complexo Social de Miro, funciona todos os dias da semana, todos os dias do ano, das 9 às 17 horas.

#### **NORMA XIV**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

Não estão contempladas visitas a clientes do Serviço de Apoio Domiciliário, podendo os clientes e seus familiares visitar as instalações todos os dias, das 9 às 17 horas, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da Instituição.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período:

a) Do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na secretaria da Instituição ou por transferência bancária;

#### **NORMA XVI**

##### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

1. As participações familiares são determinadas de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos utentes, segundo a seguinte tabela, de acordo com a Circular n.º 3, de 02.05.1997, da então Direcção-Geral da Acção Social:

a. 50% do rendimento “per capita”, para situações tipo ( 35% Alimentação (Pequeno Almoço e Almoço), 5% Higiene Pessoal, 5% Higiene Habitacional, 5% Tratamento de Roupa);

b. 60% do rendimento “per capita”, para situações tipo ; (40% Alimentação, 5% Higiene Pessoal, 5% Higiene Habitacional, 5% Tratamento de Roupa, 5% Acompanhamento ao médico).

2. A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior implica uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do apoio domiciliário.

3. 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.

4. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos comprovativos do mesmo e, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do cliente na respectiva resposta.

5. As mensalidades e as pensões serão actualizadas anualmente, entre Janeiro e Março do ano Civil.

6. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, permite à Direcção do estabelecimento proceder à suspensão dos serviços prestados, até regularização do pagamento.

7. As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos levará à exclusão da prestação de serviços, ao cliente.

8. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

§ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

§ O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

§ Os encargos médios mensais com transportes públicos;

§ As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

9. Haverá lugar a redução de 20% da comparticipação familiar, sempre que se verifique a frequência no mesmo equipamento por mais de um elemento do agregado familiar.

1. O pagamento da mensalidade do Cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausente durante quinze dias ou mais não interpolados e desde que seja por internamento hospitalar.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. A confecção e distribuição das refeições são efectuadas dentro do horário de funcionamento do equipamento pela cozinheira e pelas ajudantes da cozinheira. Posteriormente são distribuídas pelo pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário.
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **NORMA XVIII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

O equipamento de Apoio Domiciliário presta apoio nas actividades instrumentais da vida quotidiana e actividades sócio-recreativas através dos seguintes serviços:

1. Prestação de cuidados de higiene e conforto;
2. Limpezas no domicílio;
3. Confecção, transporte e distribuição de refeições;
4. Tratamento de roupas;
5. Acompanhamento, recreação e convívio;
6. Contacto com o exterior.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das actividades a cargo da Animadora Socioeducativa do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, na qual os clientes de Apoio Domiciliário estão incluídos.
2. Os passeios promovidos pela Instituição no âmbito da resposta social de Apoio Domiciliário são gratuitos, excepto quando os mesmos sejam fora o concelho de Penacova e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma participação por parte dos clientes.
3. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados pelas funcionárias da Instituição.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

1. Existe quadro de pessoal definido de acordo com a legislação em vigor.
  - a) Directora Técnica, Animadora Sociocultural, Encarregada Serviços Gerais, Enfermeira, Administrativos, Cozinheira, Ajudantes de Cozinha, Ajudantes de Acção Directa .
2. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional.

## **NORMA XXI**

### **Pessoal da Instituição**

#### Pessoal afecto à valência de Apoio Domiciliário:

- a) Directora Técnica, com afectação simultânea às valências de LAR e Centro de Dia/Creche.
- b) Encarregada Geral, com afectação simultânea às valências de LAR e Centro de Dia/Creche.
- c) Animadora Socioeducativa, com afectação simultânea às valências de LAR e Centro de Dia.
- d) Pessoal administrativo, com afectação simultânea a outras valências.
- e) Cozinheiro, com afectação simultânea a outras valências.
- f) Ajudantes de cozinha, com afectação simultânea a outras valências.
- g) Ajudantes de acção directa.

### **Direcção Técnica**

1. À Directora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo seu legal representante.
3. São funções da Directora Técnica.
  - a) Dirigir o funcionamento da valência coordenando o pessoal e supervisionando a interacção com o restante pessoal afecto também a outras valências.
  - b) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados.
  - c) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal.
  - d) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados.
  - e) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija.

- f) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas.
- g) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.
- h) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- i) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar;
- j) Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respectivo plano de cuidados;
- k) Zelar pela aplicação efectiva do regulamento interno e propor alterações do mesmo à Direcção.
- l) Elaborar escalas de serviço do pessoal.
- m) Elaborar mapas de férias e folgas do pessoal.
- n) Participar em reuniões de Direcção

## 2. No Âmbito do Serviço Social

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos clientes à admissão.
- b) A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga.
- c) Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares.
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral.
- f) Elaborar com a participação da Animadora Socioeducativa e outros utentes, o plano de actividades para o ano seguinte, até ao mês de Outubro de cada ano.

### **À Animadora Socioeducativa cabe:**

- a) Elaborar, em Outubro do ano anterior, o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos sociais e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras valências da Instituição, entregando-o à direcção para ser aprovado e fazer parte do Plano e Orçamento para o ano seguinte.
- b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras Instituições, sob orientação da Directora Técnica.

c) Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

#### **Ajudante de acção directa/Auxiliar de Serviços Gerais:**

- a) Proceder ao acompanhamento do utente.
- b) Cuidar da sua higiene e conforto.
- c) Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o (a) Director(a) Técnico(a) considere necessários e que tenham o devido enquadramento.
- d) Informar a Directora Técnica e/ou a Encarregada de Serviços Gerais de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento do Centro de Dia, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos.
- e) Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem.
- f) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado.
- g) Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique.
- h) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância.
- i) Registar por escrito em livro de ocorrências, a passagem de serviço de turno para turno.
- j) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica e/ou a Encarregada de Serviços Gerais com o devido enquadramento.

#### **Pessoal Administrativo**

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

1. Executar as funções de:

- a) Contabilidade e Tesouraria.
- b) Expediente.
- c) Arquivo.
- d) Dactilografia.

2. Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário).

3. Proceder ao pagamento remunerações do pessoal.

4. Organizar e manter actualizados os processos do pessoal.
5. Controlar a assiduidade pontualidade do restante do pessoal.
6. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horário do pessoal.

#### **Encarregada de Serviços Gerais**

1. Proceder à aquisição dos produtos alimentares, sobre orientação da Directora técnica, Educadora de Infância e Cozinheiro.
2. Organizar/distribuir tarefas aos Auxiliares de Acção Directa, Auxiliares de Serviços Gerais e Cozinha.

#### **Pessoal de Cozinha**

##### **Do Cozinheiro:**

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

-Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

a) Pequeno-almoço.

b) Almoço.

c) Lanche

d) Jantar

2. Distribuir as refeições (por travessas);
3. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
4. Colaborar na elaboração de ementas;
5. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

##### **Ajudante de Cozinheiro:**

1. Apoiar a preparação e confecção das refeições.
2. Distribuir as refeições;
3. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
4. Dar apoio ao serviço de refeitório.
5. Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXII**

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

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar em todas as actividades da Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Ter conhecimento, da ementa semanal previamente estabelecida, afixadas em local próprio e com boa visibilidade.
7. Apresentar reclamações sobre o serviço à Directora Técnica ou seu legal representante na Instituição, na ausência da anterior.

#### **NORMA XXIII**

##### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros clientes.
2. Comunicar previamente à Directora Técnica, ou seu legal representante, eventuais saídas ou ausências do domicílio;
3. Colaborar no que, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria do quotidiano da Instituição;
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

## **NORMA XXIV**

### **Gestão de Maus tratos/Negligência**

A gestão de maus tratos/negligência tem é feita através do controlo das causas e dos factores de risco, nomeadamente;

- a) Melhorar a informação sobre os maus-tratos a idosos aos próprios familiares e aos profissionais que com ele lidam no dia-a-dia;
- b) Assegurar aos cuidadores profissionais a possibilidade de comunicarem incidentes de maus-tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
- c) Garantir acções de formação adequadas sobre a identificação de maus-tratos e mecanismos para detectá-los ao pessoal médico e aos profissionais da assistência;
- d) Assegurar que os cuidadores tenham acesso a períodos de descanso para aliviar o stress causado pela assistência que proporcionam.
- e) Manter uma postura vigilante no dia-a-dia para que não se verifiquem eventuais situações de maus tratos.

## **NORMA XXV**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários da instituição.
2. Fazer cumprir o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender o serviço, sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes neste regulamento, particularmente quando prejudiquem ou ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, bem como o sãõ relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

## **NORMA XXVI**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
2. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessário para este serviço;
3. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
4. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
5. A inviolabilidade de correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a prévia autorização do cliente e/ou respectiva família;
6. Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

## **NORMA XXVII**

### **Direitos dos Funcionários**

1. Ser tratado com igualdade no acesso ao [emprego](#), formação e promoção profissional;
2. Receber retribuição, devendo ser entregue ao trabalhador documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base e as demais prestações, os descontos e deduções efectuados e o montante líquido a receber;
3. Trabalhar o limite máximo de 40 horas por semana e 8 horas por dia, com excepção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
4. Descansar pelo menos dois dias por semana;
5. Receber uma retribuição especial pela prestação de trabalho nocturno;
6. Segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
7. Receber por escrito do empregador informações sobre o seu contrato de trabalho como, por exemplo, a identificação do empregador, o local de trabalho, a categoria profissional, a data da celebração do contrato, a duração do contrato se este for celebrado a termo, o valor e periodicidade da retribuição (normalmente mensal), o período normal de trabalho diário e semanal, o instrumento de regulamentação colectiva aplicável, quando seja o caso.

## **NORMA XXVIII**

### **Deveres dos Funcionários**

1. Respeitar e tratar com educação o empregador, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. Cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeite à execução do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;

5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;

6. Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;

#### **NORMA XXIX**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos serviços para os quais é contratada, nomeadamente a roupa dos utentes.

#### **NORMA XXX**

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

1. Quando o Cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou por familiares com uma semana de antecedência, não havendo direito a redução na mensalidade.

#### **NORMA XXXI**

##### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, é celebrado um contrato de prestação de serviços referente ao Serviço de Apoio Domiciliário, desta instituição.

2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao cliente ou ao seu representante legal, ficando o original no processo individual de cliente.

#### **NORMA XXXII**

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

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

1. Por morte;
2. Por desistência, devendo o cliente ou seu representante legal, informar os serviços com quinze dias de antecedência, à data prevista para abandonar a resposta social e rescindir-se o contrato de prestação de serviços.
3. Por questões de saúde, durante o período em que o cliente se encontrar hospitalizado.

## **NORMA XXXIII**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXXIV**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou seus representantes legais, aprovadas pela Direcção da Instituição e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Coimbra.

## **NORMA XXXV**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer da Directora Técnica e da Direcção do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro.

## **NORMA XXXVI**

### **Foro Competente**

Tem competência para resolução de eventuais litígios o tribunal da Comarca de Penacova.

## **NORMA XXXIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia 14 de Novembro de 2010.